



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de
la Municipalidad Provincial del Santa – 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Aracelly Mercedes Símpalo Huamán (OCID: 000R0-0001-5287-3741)

ASESOR:

Mg. Marcos Gregorio Baca López (ORCID: 0000-0003-4741-0122)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE, PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi amado padre José, que desde el cielo me guía y me acompañará siempre, a mi madre Dominga por su amor y apoyo incondicional, a mi esposo Mark y a mis hijos, Andre y Alexandra, que son los que me alientan día a día a seguir superándome tanto personal como profesionalmente.

Aracelly

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios, por ser el guía de mi vida, por bendecirme todos los días y por permitirme cumplir una meta más en el aspecto profesional, a mi asesor Mg. Marcos Gregorio Baca López un agradecimiento especial por su apoyo técnico, y a todos los que apoyaron e hicieron posible la elaboración y aprobación del presente trabajo de investigación, el cual es un aporte enfocado a obtener una gestión pública más eficiente.

La Autora

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Aracelly Mercedes Símpalo Huamán, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019” presentado en 84 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Enero del 2020

Aracelly Mercedes Símpalo Huamán

DNI N° 32977335

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de las variables	14
2.3. Población y muestra	15
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimientos	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	32
Anexo 1: Matriz de consistencia	33
Anexo 2: Instrumentos	34
Anexo 3: Validez y confiabilidad	36
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	57
Anexo 5: Base de datos estadísticos.	58
Anexo 6: Artículo científico.	62

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Frecuencia del perfil profesional de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa	18
Tabla 2	Frecuencia de la calidad de atención de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa	19
Tabla 3	Relación entre el perfil profesional y la calidad de atención de los funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa	20
Tabla 4	Relación entre la dimensión conocimientos de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa	20
Tabla 5	Relación entre la dimensión actitud y valores de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa	21
Tabla 6	Relación entre la dimensión habilidades de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa	21

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Prueba de hipótesis con el Rho de Spearman	22

RESUMEN

Este informe de investigación, tiene como objetivo general determinar la relación del perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019. La metodología que se utilizó es la investigación correlacional para determinar la relación que existe entre la variable perfil profesional y la calidad de atención. La población de estudio estuvo conformada por 7,200 usuarios del área de rentas, la técnica empleada es la encuesta, el instrumento es el cuestionario y fue aplicado a una muestra de 106 usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, estos resultados fueron validados por el juicio de especialistas. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach para las variables perfil profesional y Calidad de Atención.

Se empleó la estadística descriptiva para analizar los resultados de las variables en forma independiente y la estadística inferencial para la prueba de la hipótesis (Rho de Spearman).

De los resultados se pudo determinar que la variable Perfil profesional tiene una relación directa y significativa ($Rho = 0.647$ y $sig = 0.000$) con la variable calidad de atención, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Perfil profesional, calidad de atención, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

ABSTRACT

This research report has as a general objective to determine the relationship of the professional profile and the quality of care of the users of the revenue area of the Provincial Municipality of Santa -2019. The methodology used is correlational research to determine the relationship between the professional profile variable and the quality of care. The study population was made up of 7,200 users of the income area, the technique used is the survey, the instrument is the questionnaire and was applied to a sample of 106 users of the income area of the Provincial Municipality of Santa, these results were validated by the judgment of specialists. For the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha was used for the variables professional profile and Quality of Care.

Descriptive statistics were used to analyze the results of the variables independently and inferential statistics for hypothesis testing (Spearman's Rho).

From the results, it was possible to determine that the Professional Profile variable has a direct and significant relationship ($Rho = 0.647$ and $sig = 0.000$) with the quality of care variable, which allows us to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis.

Keyword: Professional profile and quality of care, answer's capacity and tangible elements.

I. INTRODUCCIÓN

En lo que se refiere al perfil profesional, el trabajo realizado se funda a raíz de los cambios que se generan en el proceso de globalización que atravesamos, hoy por hoy se demanda que el profesional cuente con la preparación y capacitación el cual se adapte al cambio continuo que se presenta en el marco laboral. Sin embargo, lo que más dificulta al profesional para que se pueda insertar dentro del mercado laboral es la formación que recibe en su vida universitaria, puesto que en la mayoría de las veces, esta no se relaciona con las demandas que se encuentran en el ámbito laboral, las destrezas y habilidades con las que cuenta no han sido desarrolladas de forma suficiente. Nuestro país en años anteriores, y como se observa en la actualidad, atraviesa un periodo de crecimiento industrial y económico colocándose dentro de una ubicación preponderante en el transcurso de globalización que se manifiesta alrededor del mundo. En efecto, las organizaciones sean privado o estatal se encuentran sumergidos en un atareado proceso de cambio en lo concerniente a la gestión del capital intelectual (profesional y técnico), sumado a ello los recursos tecnológicos e infraestructura (Mertens, 2015).

Este procedimiento ha provocado el requisito de que las instituciones sean progresivamente competitivos, exigiendo a este segmento a tener un personal inexorablemente calificado. Para ello, las organizaciones han realizado cambios en los procedimientos para caracterizar las cualidades del capital humano que permiten una ejecución de trabajo adecuada a sus necesidades, así como el trato del cliente interno y externo de las oficinas de las instituciones. A nivel global menciona Arriechi, (2014) en naciones como, por ejemplo, La Gran Bretaña, Nueva Zelanda y Estados Unidos, decidieron replicar las medidas de las instituciones privadas que tenían éxito en el campo de la organización gubernamental, los componentes e instrumentos utilizados fueron extraordinarios y diferentes, sin embargo, el objetivo alcanzado evidencio mejor competencia y desempeño en el rubro público que contaban con menor estructura jerárquica y rígida (Cejudó, 2011). Se planeó implementar una mejora que provoque una conexión aceptable y más notable entre los ciudadanos y la gestión pública, y de esta manera derrotar la dificultad pública que estas naciones estaban experimentando.

En América Latina en estas dos últimas décadas, se viene tratando de instaurar modelos de servidores públicos como una estrategia para mejorar estas instituciones y el rendimiento de las mismas. Este objetivo todavía no se ha logrado y siguen generándose estrategias de profesionalización del empleo público, por su parte Barzelay, (2015), manifiesta que en los diferentes gobiernos de México, han venido realizando acciones enfocadas a poner en marcha y fortalecer esta reforma pública, iniciándose con la reducción de empleados en el sector público y las privatizaciones en el gobierno de Miguel de la Madrid, Carlos Salinas y Ernesto Zedillo; pero fue con el presidente Vicente Fox donde la reforma cobra mayor fuerza con dos programas: Agenda de Buen Gobierno y el Servicio Profesional de Carrera (profesionalización y el desarrollo de los servidores públicos), propuesta que incluye la posibilidad de tener estructuras flexibles y evaluación por resultados dentro de un clima creativo y de motivación (Pardo, 2005).

Al adoptarse estos principios la profesionalización de los funcionarios públicos con las características mencionadas, la atención se centra en el servidor público, pero avanzando lento en el área estatal y mucho más lento en la municipal. Sin embargo, Curristine, (2015) sugiere que, en esta última área, urge la reformulación de la necesidad de profesionalizar a los funcionarios públicos para establecer las bases de una administración municipal de calidad y calidez como derecho del ciudadano a ser atendido por un personal profesional, por una administración pública menos improvisada y contingencial, sistematizada y atinada en la elaboración e implementación de políticas locales. La Administración del sector público constituye un instrumento con lo que se sustenta el estado para desarrollar políticas públicas creadas por los gobiernos, con el objetivo el de dar fe al derecho del ciudadano, garantizando que se cumplan las obligaciones y haciendo más fácil la ejecución del servicio básico de las sociedades con el objeto de lograr satisfacer las necesidades y conseguir el bien social (Camarasa, 2017).

Por otro lado, Echebarría, & Cortázar, (2016) estipulan que en el artículo 42 de la constitución nacional de Argentina, se encuentra una serie de derechos importantes, el cual establece entre otros, aquellas condiciones relacionadas al trato decente e igualitario, el resguardo de la calidad y prestación del servicio público eficiente con respecto al uso de los bienes y servicios. Asimismo Jiménez, (2017) manifestó que de lo antes mencionado, acotamos que las acciones realizadas por los países desarrollados son enfocadas a atender

los reclamos de los ciudadanos sobre los servicios de la gestión pública, orientados a "Servicios de Calidad" que ofrece el Sector Privado; en consecuencia, son los Gobiernos de los Estados Iberoamericanos los que deben adecuar el funcionamiento de sus organizaciones a la nueva forma de la gestión pública, que tiene como objetivo recuperar la capacidad de la Administración Pública como agentes autónomas y eficientes, y que tienen la obligación principal de brindar atención de calidad a los ciudadanos como parte de una de sus funciones principales del funcionario público, (Fernández, 2015).

Para Torres, & Zegarra, (2015) en el Perú, desde hace mucho tiempo las instituciones privadas han buscado la mejora continua y con ello brindar un servicio de calidad para lograr la productividad de sus empresas, realizando diversas estrategias como evaluar el desempeño de sus colaboradores, considerando principalmente que el cliente interno es el factor más importante de su institución, capacitan a su personal en diversos temas para que enriquezcan sus conocimientos y destrezas; esto permite que las empresas identifiquen y desarrollen planes adecuados para corregir algunas debilidades de su grupo de trabajo que pueda influir en el adecuado funcionamiento de la misma. Wan-I, Chin-Chi, & Chien-Cheng, (2015), manifiestan que ante el desarrollo y crecimiento económico de nuestro país, surge el presente problema dentro de la gestión del sector público a causa de la escasa capacidad y desempeño que presentan los funcionarios en el cumplimiento de sus labores, por ello es importante que las entidades públicas como los municipios tanto provincial como distrital deben estar preparadas para enfrentar el nuevo desafío de direccionar y gestionar la calidad del capital humano esto refrendado (CLAD, 2015).

En la municipalidad provincial del Santa se aprecia una mala gestión pública, observándose una gran burocracia en esta entidad, en donde los trámites son más largos y tediosos. Se puede apreciar también, muchos funcionarios que no cumplen el perfil adecuado para ejercer funciones y cargos públicos, lo que conlleva no solo al incumplimiento de metas en los incentivos municipales sino también que la calidad de atención al ciudadano no es el adecuado. Por todo lo afirmado, este trabajo de investigación se enfoca en brindar mejoras para la gestión administrativa en base a un buen desempeño laboral y con ello una buena calidad de atención de los funcionarios públicos; todo esto llevara que las entidades públicas tengan en cuenta la importancia de contar con un personal que cumpla no solo con un perfil requerido para realizar funciones y ejercer cargo público, según la especialidad y experiencia

profesional, sino también que tengan actitudes de servicio para la adecuada atención a la ciudadanía, la cual permitirá tener funcionarios públicos probos para cada puesto lo cual contribuirá al logro de las metas públicas, (Hammergen, 2016).

Entre los antecedentes más resaltantes de la investigación se ha considerado a Jiménez, (2017), quien realizó su estudio de tesis de posgrado a cerca de los desempeños de la labor de todos los trabajadores en las dependencias y departamentos de finanzas en las entidades públicas, fue presentada a la Universidad del Pacífico de Ecuador, con la finalidad de que mejore el rendimiento a través de la propuesta de un plan de mejora. La investigación fue explicativa – exploratorio, en el cual se desarrolló un procedimiento sistémico para identificar e indagar el síntoma en relación al clima organizacional y el inicio del mismo en los colaboradores. Se llegó a la conclusión que el departamento financiero atraviesa un riesgo laboral ya que se encontró que el clima laboral es bajo, así mismo se observa una relación directa entre las variables tratadas (el clima laboral y el desempeño laboral) (Heald, 2016).

Por su parte, Curristine, (2015), Publica un artículo de índole académico sobre la evaluación del desempeño por competencias, donde su objetivo fue aprovechar y potenciar la competencia que posee el recurso humano como factor principal para alcanzar el éxito en una organización. De igual forma, abarcó la preponderancia que tiene el sujeto como pieza importante en el procedimiento productivo, en búsqueda de una estrategia que estudie el proceso de la organización y así conseguir que el colaborador desempeñe sus funciones de una manera óptima. El fin fue dar a relucir la significancia que ejerce la evaluación del desempeño al ser considerada como una herramienta que, al ser usado de manera correcta, puede contribuir en la concretización de los objetivos de la organización.

Se tiene también a García (2016), quien realiza una tesis de doctorado en Chile, sobre la calidad del servicio y la atención del usuario en la biblioteca comunal de Temuco. Dicho estudio abarcó un nivel exploratorio-descriptivo, no experimental, cuantitativo. Se tuvo a 258 usuarios como muestra. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario, se corroboró el objetivo (identificar la relación entre la calidad del servicio y la atención del usuario) al encontrar un valor de 0.769 de correlación de Spearman y con una significancia

inferior a 0.05, aceptando así la hipótesis de investigación. Así mismo se pudo identificar que las estrategias de gestión guardan íntima relación con la atención del usuario.

Por su lado, Giraldo, (2013), en un estudio realizado sobre una muestra de 299 estudiantes, encuentra que el perfil profesional se relaciona de forma significativa con la satisfacción de la carrera profesional optada por los estudiantes de la Universidad Ricardo Palma que se encuentran registrados en el programa de estudio básico. Al encontrar el valor del coeficiente correlacional $r=0.268$ y un $p=0.000$ ($p<0.01$) se llegó a aceptar la hipótesis alterna, afirmando que el perfil profesional se relaciona significativamente con la satisfacción de la profesión elegida. Por último, se observó que el 54.5% de los alumnos opinan que se encuentran conformes con el perfil profesional, mientras que el 36,8% consideran que están muy de acuerdo, reflejando así que el 91.3% de estudiantes perciben que se cumple con el perfil profesional en la universidad.

Hoyos, (2014), presenta una tesis a la Universidad Tecnológica de Pereira-Bolivia acerca del diseño del perfil de cargo basado en competencias. El objetivo planteado fue buscar mejoras de la capacidad de sus trabajadores, de modo que cuenten con la capacidad de manejar de manera acertada los diversos sistemas que se presenten en la organización. Se concluyó que escasamente un colaborador cumpla con el perfil de cargo requerido por la organización. Existe la posibilidad que en el transcurso del tiempo se formule un plan que conlleve al personal seleccionado a conseguir todas las competencias requeridas y solo así se asegurará un servicio de calidad que conlleve al logro de los objetivos estratégicos planteados en la organización.

Por su parte, Paz, (2014), analiza sobre el manual de descriptores de puestos del área administrativa de la Fundación Esperanza de Vida, ubicada en Aldea Llano Verde, río Hondo, Zacapa, realizado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Con el fin de ver la importancia de contar con un manual que describa el puesto de trabajo. Se trabajó con 120 colaboradores como muestra. Del trabajo se arribó que la institución cuente con un manual detallado de los puestos el cual facilitará al nuevo trabajador al momento en que ingrese a la empresa, se llegó a concluir que el no contar con un manual de puestos, dificulta a los colaboradores el conocer sus funciones que pueden ser de manera quincenal o mensual, el cual repercute en el compromiso y desempeño laboral.

A nivel nacional entre los estudios previos se tiene a Castromonte, (2017), quien desarrolló una investigación en la municipalidad provincial de Huaylas a cerca del perfil del profesional y la manera en que incide en el desempeño laboral de los servidores, el cual fue presentado a la Universidad César Vallejo. A fin de ver la relación de variables se fundamenta en un estudio correlacional. Se empleó el cuestionario para el recojo de la información a una muestra de 42 servidores donde se encontró que el 48% de ellos ejecutan de manera no adecuada el desempeño laboral, así mismo el 38% lo considera como regular mientras que solo el 14% lo consideran como bueno. De ello se concluyó que el desempeño laboral es predominante, el cual se debe a distintos factores. Se encontró también que los servidores, en su mayoría, no cumplen con el perfil requerido para realizar sus funciones asignadas al cargo. Se desprende entonces, que el perfil profesional ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad provincial de Huaylas.

Por su lado, Ortiz, (2018), realiza una investigación en el instituto de educación superior tecnológico público de Chota, acerca del perfil profesional y el desempeño laboral de los docentes. Para el recojo de la información se empleó dos cuestionarios sobre las variables de estudio, donde previamente se realizó la validación a juicio de tres expertos, del mismo modo se halló la confiabilidad obteniendo un Alfa de Crombach de 0.943 y 0.934 para el perfil profesional y el desempeño laboral respectivamente. De los resultados encontrados al analizar la información, se encontró que existe relación entre las variables de estudio, el cual fue evidenciado mediante el estadístico de coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.801$) demostrando la existencia de relación en un nivel alto aceptando de esa forma la hipótesis alterna.

Betetta, (2018), investiga sobre el perfil profesional del traductor peruano según la perspectiva de empresas limeñas dedicadas a la traducción. La investigación fue cualitativa-aplicativo-exploratorio. Se aplicó la entrevista para el recojo de la información a una muestra de 17 empresas de Lima. Los resultados obtenidos evidenciaron que los traductores deben contar con excelente comunicación oral y escrita de la propia lengua, así mismo valor ético, autonomía de aprendizaje, adaptación al cambio y buen manejo de relaciones intra e inter personales que van acompañado de una adecuada formación académica de los diferentes idiomas como el inglés, francés, italiano, alemán y portugués. Por otro lado, debe acreditar

el dominio de las herramientas informáticas y terminologías técnicas como los temas jurídicos, legales, médico y financiero.

Blas, M. (2017). Realiza una investigación sobre la relación del perfil de puestos y el desempeño laboral que presentan los colaboradores de la dirección de Salud V de Lima Metropolitana, el método de investigación fue el hipotético deductivo, no experimental y correlacional-transeccional. Para el recojo de la información se aplicó el cuestionario a una muestra de 56 colaboradores de la administración de la dirección de salud de mayores de V. los resultados fueron presentados en gráficos y de manera textual para todas sus dimensiones, los cuales permitieron concluir que existe relación baja y positiva entre las variables de estudio (perfil de puestos y desempeño laboral).

Escalante, (2017) quien desarrolló una investigación en la municipalidad de Cajamarca a fin de determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario. Para lo cual empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia llegando a obtener una muestra de 50 usuarios que requieren la visación de planos y trámites de licencia. A partir de ello, se utilizó el cuestionario del modelo SERVQUAL para el recojo de la información concerniente a la calidad de servicio; y así mismo, una escala trivalente para el recojo de información sobre la satisfacción del usuario. La confiabilidad fue determinada a través del alfa de crombach obteniendo valores de 0.917 y 0.803 para la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de manera respectiva. De los datos y resultados se concluyó que existe relación significativa entre las variables de estudio.

También se encontró a Lalupú, (2017), quien realizó una investigación en la municipalidad distrital de Catacaos (Piura), sobre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente, la metodología que se incluyó en la investigación fue cuantitativa porque incorporó cálculos elaborados, fue descriptiva, se aplicó dos instrumentos para recoger la información. Tras analizar los resultados se encontró que la calidad y satisfacción se perciben de manera positiva y alta, el cual es favorable para la municipalidad, sin embargo se propuso que los directivos deben seguir guiando y encaminado sus fuerzas a la consecución plena de la satisfacción de los usuarios y contribuyentes.

Al definir los lineamientos teóricos se halló a Abela (2013), quien manifiesta que el perfil del profesional es la suma de todas las capacidades y competencias que se adquirieron en la etapa formativa del individuo para hacerle frente de manera positiva y responsable a las obligaciones inherentes de las actividades, funciones y/o tareas propias de una profesión. El mismo autor manifiesta que para determinar el perfil profesional solo basta con describir de manera detallada en uno o varios párrafos, las habilidades y competencias de los aspirantes a un puesto o cargo; así como las responsabilidades y obligaciones que el candidato esté dispuesto a asumir en el futuro. Por otro lado, Hawes, (2018), refiere que, aunque se perciba como un tema básico, aún existen personas que, a pesar de contar con una excelente formación y vasta experiencia, la mayoría de las ocasiones son rechazadas por no tener el perfil profesional. Adicional a ello, es visto como una herramienta poderosa que es utilizado por el responsable de la gestión del talento humano al momento de realizar las convocatorias y entrevistas durante el proceso de selección de personal para cubrir un determinado puesto, es por ello que los candidatos deben considerar de manera adecuada en su hoja de vida toda su experiencia y el perfil acorde al puesto ya que puede influir de manera positiva o negativa al momento que el evaluador revise su file.

Asimismo, Díaz, (2011), considera que los conocimientos adquiridos en la etapa universitaria enmarcarán en gran medida el perfil profesional, sumado a ello las diferentes experiencias y capacidades/habilidades que diferencia a una persona de otra y que al ser puestos en marcha hacen que se desempeñe de una manera óptima las funciones asignadas sin importar si son relacionadas a la producción de bienes o la prestación de servicios. Sin embargo, para los autores Alves, Roberto y DoPaco, (2015), es la representación de cualidades que se demandan de los profesionales a fin de satisfacer las necesidades que se presentan en la sociedad. Este profesional será entrenado previo proceso de inducción. El perfil profesional es la representación del profesional, de la forma más objetiva, en función de sus cualidades (Mercado, Martínez y Ramírez -1981). No obstante, Díaz (1993) cree que el perfil profesional se compone de habilidades, actitud y conocimiento. Todo esto junto, definido operacionalmente, define una práctica profesional.

Por su parte, el empleado público de acuerdo a Barzelay, (2015), es todo funcionario que brinda sus servicios de manera constante a una entidad pública, a través de salarios, representado por una relación de trabajo que tiene su inicio en la ley. Sus características son:

a) Denominación específica, b) cualidades específicas y definidas en el documento normativo, c) Pago de sueldo, d) De entorno constante y e) Establecido bajo ley. Mientras que el cargo público es definido como aquel espacio o sitio constituido en alguna institución pública, que cuenta con propia denominación, con características bien definidas y asignación de un propio presupuesto para que pueda ser dirigido por el titular según lo establecido en la ley (Acosta, 1995, p.105). Son de niveles altos y considerados de confianza. El sector público debe competir con el privado en la prestación de servicios, éstos deben ser de calidad; las instituciones públicas se rediseñan para que funcionen bajo el sistema de contrato para que sean más competitivas, con buenos precios y bajos costos (Camarasa, 2017).

Para Fox, (2017), el servidor público es aquel individuo que orienta sus esfuerzos para satisfacer las necesidades que presenta la población, donde su motivación es el de atender y pone todas sus capacidades al servicio de la nación, teniendo como objetivo el de favorecer y ayudar al crecimiento y desarrollo del estado, más que a sus intereses personales. Así mismo, se encuentra que el servidor público tiene la vocación de servicio bien definida y formada, considerándolo como principio y valor principal que debe ser practicada en toda instancia, en ese sentido, se debe considerar determinados aspectos como el bienestar e iniciativa que incluye la pasión por ofrecer cada vez un mejor servicio, entendiendo claramente la función de ser un servidor público, comprometiéndose a dar todo por comprender, atender y dar solución a los requerimientos del usuario, buscando siempre sobrepasar sus percepciones y expectativas. Entonces, el servidor tiene que atender de manera cordial, humana, rápida y oportunamente a los requerimientos del usuario.

Con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, manifiesta Curristine, (2015) se debe permanecer en constante perfeccionamiento de las habilidades, capacidades y destrezas, del mismo modo se tiene que entender que el aprendizaje es continuo, en tal sentido, se debe estar predispuesto a adquirir nuevos conocimientos. Para el ENAP, (2018) los principales deberes que debe contar el servidor son la buena praxis de la profesión y sobre todo buena conducta fuera y dentro de la institución, el buen trato y promoviendo el respeto y trabajo colaborativo entre los compañeros, del mismo modo, el deber de la confidencialidad, ya que los asuntos que susciten en la institución deben ser guardados. Por otro lado, se tiene a Echebarría, & Cortázar, (2016) quienes manifiestan que un funcionario/servidor público debe orientar sus tareas basado en la equidad, la razón y la

argumentación sobre cualquier interés personal, su trabajo se dirige a la consecución del bien común. Asimismo, debe ser creativo e innovador, lo que se convierte en la búsqueda constante de nuevos tipos de trabajo que se encarguen efectivamente de los problemas que se muestran todos los días, con un sueño de desafío ante cualquier dificultad que se le presenta y concentrándose en darle solución (Fox, 2007).

A modo de conclusión se menciona que el servidor público es aquella persona que debe ser consciente de sus actos, por consiguiente, de su trabajo estando predispuesto a servir al ciudadano, sumergido en el procedimiento transformador social guiado por principios y valores como la honestidad, responsabilidad, solidaridad, igualdad, eficiencia y vocación de servicio (Hammergen, 2016).

Las concepciones de calidad y dirección de la calidad han avanzado significativamente en los últimos años, provocando progresivamente nuevas teorías y enfoques que han estado mejorando a los enfoques que se dieron con anterioridad. Por lo tanto, hay varias definiciones que son difíciles de consensuar para llegar a un solo concepto. Para Hammergen, (2016) la calidad de un determinado producto/artículo no se puede caracterizar de manera efectiva, ya que es una evaluación abstracta, ya que puede decirse que es la impresión del cliente. Estos conceptos han ido cambiando significativamente generando hipótesis y enfoques progresivos que han estado complementando los enfoques anteriores. De esta manera, hay varias definiciones que dificultan llegar a un solo concepto (Haufler, 2014).

La Sociedad Estadounidense para el Control de Calidad reconoce el significado de calidad como el total de los aspectos más destacados y los atributos de un servicio o producto que depende de su capacidad para satisfacer las necesidades acumuladas o inferidas (Heald, 2016). Se tiene también, la definición de acuerdo a las Normas Internacionales ISO que muestra que la calidad es el total de los atributos de un objeto que puede ser un proceso, productos, sistemas o individuos, que brinda la capacidad de satisfacer las necesidades determinadas (Johnson y Chang, 2016). El significado de la ISO insinúa que la calidad es la forma en que los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades o deseos en función a las cualidades de los productos y servicios. Entonces se debe entender que la calidad se encuentra firmemente identificada con los requerimientos de los clientes, adicional a ello la

percepción de un bien o servicio y definirlo como bueno o malo siempre se verá de diferente manera de un cliente a otro, puesto que las necesidades y cultura en las que se vive es distinta, los atributos que requieren podrían ser diferentes.

Para Kotler, & Armstrong, (2012) consideran que un servicio es de calidad cuando la percepción se acerca o supera los deseos que se le enmarcaron; en este sentido, para valorar la calidad de un servicio es importante tener esos deseos y una visión genuina de los clientes. Una parte de las obligaciones del funcionario público es observar una buena conducta dentro y fuera de las horas de trabajo, practicar siempre el respeto por las personas que les ofrecen sus servicios, mantener un control de los asuntos que conciernen a cualquier persona, mantener el respeto e inspirar a sus demás compañeros la mejora persistente y el trabajo en equipo (Johnson y Chang, 2016).

Por otra parte, la satisfacción se ve como una perspectiva u estado de ánimo que genera bienestar y agrado por un reconocimiento total de las necesidades y los deseos creados. Rafiq, & Ahmed, (2000) lo caracterizan como el grado de estado anímico de un individuo que resulta de contrastar la expectativa que tenía de un bien o servicio frente a su rendimiento. La satisfacción es entonces medida en función al desempeño que se percibe de un producto ante la expectativa que se contaba de ella. En el caso de que el rendimiento sea inferior a los deseos, el cliente estará decepcionado e insatisfecho, sin embargo, en el caso de que rendimiento sea de acuerdo a las expectativas, el cliente estará satisfecho. En caso de que rendimiento supere los deseos, el cliente se encontrará demasiado satisfecho o encantado (Kotler y Keller, 2014). Podemos estar de acuerdo en que la satisfacción de un cliente se considera cuando el valor sobrepasa o coincide con la necesidad y expectativa. Otra concepción fue brindada por los autores Hill and Jones quienes consideran que la satisfacción del consumidor debe ser vista desde la perspectiva de atender al cliente en el momento en que lo requiere, es decir, "el cumplimiento de la capacidad de respuesta de un cliente, el tiempo requerido para hacer llegar un bien o servicio, donde más sea el tiempo que transcurre para entregar el servicio o producto, más será la insatisfacción del cliente (Hill, Jones, Mc Graw, 2015).

Ante lo anterior, se formula la siguiente interrogante, ¿Qué relación existe entre el perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019?

Respecto a la Justificación del estudio, se puede señalar que la calidad de atención con el ciudadano es un compromiso de todo funcionario público al tener un contacto directo con ellos, es por esta razón que, la atención tiene que ser adecuada y satisfactoria para el usuario; además, todo funcionario público debe tener en cuenta que su eje principal es el ciudadano. De lo anterior expuesto, el presente trabajo de investigación buscará mejorar la gestión administrativa brindando un buen desempeño laboral y con ello una buena calidad de atención de los funcionarios públicos; todo esto llevara que las entidades públicas tengan en cuenta la importancia de contar con un personal que cumpla no solo con un perfil requerido para ocupar un puesto de trabajo o ejercer un determinado cargo, según la especialidad y experiencia profesional, sino también que tengan actitudes de servicio para la adecuada atención a la ciudadanía, la cual permitirá tener funcionarios públicos idóneos para cada puesto lo cual contribuirá al logro de las metas públicas.

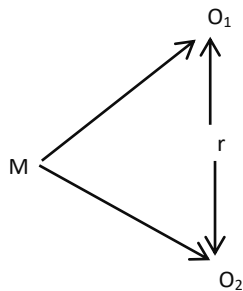
Se ha planteado el objetivo general, determinar la relación que existe entre el perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019 y los específicos son: describir la percepción del perfil profesional de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad provincial del Santa, describir la percepción de la calidad de atención de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, analizar la relación existente entre la dimensión conocimientos de la variable del perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, analizar la relación existente entre la dimensión Actitud y valores de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa y analizar la relación existente entre la dimensión Habilidades de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa.

Planteándose la siguiente hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre el Perfil Profesional y la Calidad de atención de los Usuarios del área de Rentas de la Municipalidad Provincial del Santa - 2019. Y la hipótesis negativa está determinada por H_o : No existe relación significativa entre el Perfil Profesional y la Calidad de atención a los Usuarios del área de Rentas de la Municipalidad Provincial del Santa - 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El presente proyecto se basa en una investigación cuantitativa, la metodología cuantitativa por lo mencionado de Tamayo (2003), se refiere al contraste de diversas teorías que ya existen para lo cual es necesario la propuesta de hipótesis que surgen de la misma, para lo cual es importante constituir una muestra de estudio representativa de la población a estudiar. El trabajo se desarrollará en una Investigación No experimental del tipo Correlacional que permitirá medir la relación de una variable con otra, es decir, permitirá analizar la relación causa - efecto con el único objetivo de conocer la razón de la ocurrencia de algunas situaciones y acciones; es decir, se podrá evaluar la relación del Perfil Profesional y la Calidad de Atención a los Usuarios del área de Rentas de la Municipalidad Provincial del Santa- 2019, para lo cual Hernández et al. (2014), refiere que un estudio correlacional pretende medir la relación entre variables. Así mismo es transversal, puesto que el recojo de la información se dará en un solo momento. La representación simbólica de este estudio es:



Donde:

M = Muestra (usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa)

O₁ = Perfil Profesional

O₂ = Calidad de Atención

r = Relación de las variables.

2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
PERFIL PROFESIONAL	El perfil profesional es la descripción del profesional, de la manera más objetiva, a partir de sus características. (Mercado, Martínez y Ramírez ,1981), El perfil profesional lo componen tanto conocimientos y habilidades como actitudes. Todo esto en conjunto, definido operacionalmente, delimita un ejercicio profesional. (Díaz- Barriga, 1993)	El perfil profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades, competencias y actitudes que identifican la formación de una persona para asumir responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.	Conocimientos	Conoce su trabajo	1,2,3,4	Ordinal
				Está capacitado		
				Orienta		
			Actitud y valores	Brinda seguridad	5,6,7,8,9,10	
				Responsable		
				Escucha		
				Se compromete		
				Confiable		
				Honesto		
			Habilidades	Buen trato	11,12, 13,14, 15	
				Anticipa las necesidades		
				Emplea lenguaje claro		
				Es flexible		
				Resuelve los problemas		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Calidad de atención al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso (Verónica Pecero)	Las organizaciones se han ido preocupando cada vez más por brindar una mejor atención de calidad ya que su éxito o fracaso depende de la aceptación que hacen los clientes al momento de recibir un bien o servicio.	Accesibilidad	Disponibilidad	1,2,3,4,5	
				Brindan información		
				Satisfacción		
				Horarios accesibles		
				Se es accesible		
			Capacidad de Respuesta	Brindan datos precisos	6,7,8,9,10	
				Dispuestos a responder consultas		
				Atención rápida		
				Atención personalizada		
				Resuelven consultas		
			Comunicación	Comunica con Fluidez	11,12	
				Es veraz y oportuno		
			Elementos Tangibles	El personal está bien presentado	13,14, 15	
				Las Instalaciones		
Los equipos						

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Pineda, Alvarado y Canales. (1994). Población Finita: Se conoce el tamaño, a veces son muy grandes que se comportan como infinitas. Existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis (marcos muestrales = listas, mapas, documentos). La población a investigar es aproximadamente de unos 7200 usuarios en promedio que asisten a las oficinas de rentas anualmente, de acuerdo al reporte de atenciones de la oficina, en tal se usará: $N = 7200$ (población)

2.3.2. Muestra:

Sabiendo el tamaño de la población, podemos calcular la muestra (n) como sigue:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N - 1) (E)^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza;

p es la variabilidad positiva;

q es la variabilidad negativa;

N es el tamaño de la población;

E es la precisión o el error.

Luego para el estudio siguiente se tiene en cuenta una población de 7200 usuarios y se considerará una confianza del 85%, un porcentaje de error del 5% y con la proporción del valor esperado conocida consideremos $p=0.5$

$$n = \frac{(1.0364)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (7200)}{(7200 - 1) (0.05)^2 + (1.0364)^2 \times (0.5)^2}$$

$$n = \frac{1933.55}{18.2660}$$

$$n = 106$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas para recolección de datos

Para este estudio se empleó la encuesta, puesto que estamos frente a una investigación cuantitativa, esta técnica permitió obtener información por medio de interrogantes, el cual fue de manera personal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

De lo mencionado por Carrasco (2012), el instrumento es un medio que está constituido por diferentes interrogantes que se ciñen a un orden, para el presente estudio se empleó el cuestionario para recabar la información, en el caso de la investigación se empleó dos cuestionarios, el primero referido a recoger información de la variable Perfil Profesional, el que se conformó de 15 ítems, 4 para la dimensión Conocimientos, 6 para la dimensión Actitud y valores y 5 para la dimensión Habilidades, el segundo instrumento recogió información sobre la variable Calidad de Atención el que también estaba conformado por 15 ítems, 5 para la dimensión Accesibilidad, 5 para la dimensión Capacidad de Respuesta, 2 para la dimensión Comunicación y 3 para la dimensión Elementos Tangibles.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Para la validez del instrumento, se entregó un ejemplar a tres expertos que cuentan con el grado de maestro en la especialidad, quienes a su juicio pudieron valorar y observar si los ítems guardan relación con las dimensiones y las variables de estudio, se subsanaron las observaciones realizadas a fin de lograr un puntaje adecuado para la ejecución del instrumento. En lo concerniente a la confiabilidad, el instrumento fue aplicado a una muestra piloto de 15 personas usuarias del municipio provincial del Santa, los datos obtenidos fueron sometidos al Alfa de Crombach, para lo cual el valor debe ser mayor a 0.7, si el resultado se acerca más a la unidad, se tiene que el instrumento es confiable. En este caso se obtuvo un valor de: 0,839 Alfa de Crombach, para el instrumento “Perfil Profesional” y 0.901, Prueba de la confiabilidad del instrumento “Calidad de Atención”.

Prueba de la confiabilidad del instrumento: “Perfil Profesional”

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Crombach del instrumento: “Perfil Profesional”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
0,839	15

Prueba de la confiabilidad del instrumento: “Calidad de Atención”

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Crombach del instrumento: “Calidad de Atención”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
0,901	15

2.4.4. Procedimiento

Se verificó la consistencia de la información revisando los datos que contienen los instrumentos, seguidamente se clasificó la información de las variables independiente y dependiente para su mejor presentación, después se prosiguió a codificar y tabular la información para su cálculo, ordenamiento y clasificación apoyados del uso de los programas SPSS y Excel.

2.5. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos se analizaron mediante la ayuda del programa Excel 2016 y el Spss versión 23, con ellos se pudo ordenar, codificar, clasificar y tabular los datos que son presentados en tablas estadísticas que facilitan la interpretación de resultados. Así mismo a fin de evaluar la existencia de correlación entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para facilitar selección de las hipótesis planteadas.

2.6. Aspectos éticos

Cabe resaltar que la información proporcionada y los instrumentos de recolección de datos son de calidad ya que se cumplió con los criterios establecidos por la universidad, así mismo se veló por el anonimato en la recolección de la información, al igual que la aceptación y consentimiento por parte de la muestra de estudio. De igual forma se respetó los derechos del autor, ya que se citó y referenció cada información consignada en el estudio los cuales podrán ser verificados al momento de contrastar el trabajo en el programa turnitin.

III. RESULTADOS

La fundamentación de los resultados se encuentra dividida en el análisis descriptivo que se describen a la percepción que tienen los usuarios sobre las variables a estudiar, luego se presenta al análisis inferencial, desarrollado mediante el método de Rho de Spearman, detallada en las siguientes líneas:

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 1.

Frecuencia del perfil profesional de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad provincial del Santa.

Dimensiones y variable	Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Conocimientos	38	35.8%	66	62.3%	2	1.9%	106	100.0%
Actitud y valores	30	28.3%	71	67.0%	5	4.7%	106	100.0%
Habilidades	33	31.1%	71	67.0%	2	1.9%	106	100.0%
Perfil profesional	14	13.2%	88	83.0%	4	3.8%	106	100.0%

Fuente: Base de datos de aplicación de los instrumentos.

Interpretación:

Tras un análisis de los resultados mostrados en la tabla 1, se tiene la siguiente interpretación: al mencionar a la dimensión conocimiento, se tiene que 38 usuarios que integran el 35.8 % lo interpretan como inadecuado, seguido de 66 usuarios que conforman el 62.3 % lo diagnostican como regular, finalmente 2 usuarios que conforma el 1.9 % lo consideran como adecuado. Al mencionar a la dimensión actitudes y valores, se tiene que 30 usuarios que integran el 28.3 % lo analizan como inadecuado, continuado de 71 usuarios que conforman el 67.0% lo consideran regular, finalmente se tiene que 5 usuarios que conforman el 4.7 %, lo mencionan como adecuado. Con respecto a la dimensión habilidades se tiene que 33 usuarios que conforman el 31.1 % lo analizan como inadecuado, seguido de 71 usuarios que integran el 67.0 % lo consideran como regular, finalmente se tiene que 2 usuarios que conforman el 1.9 % lo interpretan como adecuado. Respecto a la variable perfil profesional se tiene que 14 usuarios que logran ser el 13.2 % lo interpretan como inadecuada, seguido de 88 usuarios que representan al 83.0% lo analizan como regular, mientras que 4 usuarios que representan el 3.8% lo consideran como adecuado.

Tabla 2.

Frecuencia de la calidad de atención de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Accesibilidad	67	63.2%	35	33.0%	4	3.8%	106	100.0%
Capacidad de Respuesta	68	64.2%	37	34.9%	1	0.9%	106	100.0%
Comunicación	51	48.1%	51	48.1%	4	3.8%	106	100.0%
Elementos Tangibles	59	55.7%	47	44.3%	0	0.0%	106	100.0%
Calidad de atención	59	55.7%	45	42.5%	2	1.9%	106	100.0%

Fuente: Base de datos de aplicación de los instrumentos.

Interpretación:

Con lo registrado en la tabla 2, se puede mencionar que en la dimensión accesibilidad 67 usuarios que conforman el 63.2 % lo analizan como deficiente, seguido de 35 usuarios que representan el 33.0 % lo consideran como regular, finalmente se tiene a 4 usuarios que integran el 3.8 % lo analizan como eficiente. Al mencionar a la dimensión capacidad de respuesta se tiene que 68 usuarios que conforman el 64.2 % lo consideran como deficiente, seguido de 37 usuarios que integran el 34.9 % lo interpretan como regular, por último, se tiene que 1 usuario que representa al 0.9 % lo considera como eficiente. Respecto a la dimensión comunicación se tiene que 51 usuarios que conforman el 48.1 % lo interpretan como deficiente, seguido de 51 usuarios que conforman el 48.1 % lo consideran como regular, finalmente se tiene que 4 usuarios que conforman el 3.8 % lo analizan como eficiente. Con lo que respecta la dimensión elementos tangibles se tiene que 59 usuarios que conforman el 55.7 % lo considera como deficiente, mientras que 47 usuarios que integran el 44.3 %, seguido de ningún usuario que lo considera eficiente. Al describir a la calidad de atención, se tiene que 59 usuarios que conforman el 55.7 % lo consideran como deficiente, mientras que 45 usuarios que integran el 42.5 % lo analizan como regular y finalmente se tiene 2 usuarios que representan el 1.9 % lo consideran como eficiente.

3.2. Análisis inferencial

Tabla 3.

Relación entre el perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019.

			Perfil profesional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Perfil profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

**, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de aplicación de los instrumentos.

Interpretación:

De los datos mostrados, se puede decir que existe una relación directa y significativa con un valor de $Rho = 0.647$, y un valor de significancia de 0.000 menor a 0.01. Con esto se puede decir que el perfil profesional debe ser muy bien evaluado, para que la calidad de atención de los funcionarios sea eficiente.

Tabla 4.

Relación entre la dimensión conocimientos de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa.

			Conocimientos	Calidad de atención
Rho de Spearman	Conocimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

**, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de aplicación de los instrumentos.

Interpretación:

De los datos mostrado se puede decir que existe una relación directa con un valor de $Rho = 0.531$ y un valor de significancia de 0.000, con lo que se asegura que la relación que

presentan es significativa. Con esto se puede mencionar que los conocimientos con los que cuenta los trabajadores son de suma importancia para que desempeñen sus actividades de manera eficiente con una adecuada calidad de atención.

Tabla 5.

Relación entre la dimensión Actitud y valores de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa.

			Actitud y valores	Calidad de atención
Rho de Spearman	Actitud y valores	Coefficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de aplicación de los instrumentos.

De los datos mostrado se puede decir que existe una relación directa y significativa con un valor de Rho = 0.618 y un valor de significancia de 0.000, con lo que se asegura que la relación es significativa. Se debe tener en cuenta que la parte de actitudes y valores de los trabajadores se ve reflejado en la calidad de atención que realiza la comuna.

Tabla 6.

Relación entre la dimensión Habilidades de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa.

			Habilidades	Calidad de atención
Rho de Spearman	Habilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de aplicación de los instrumentos.

Interpretación:

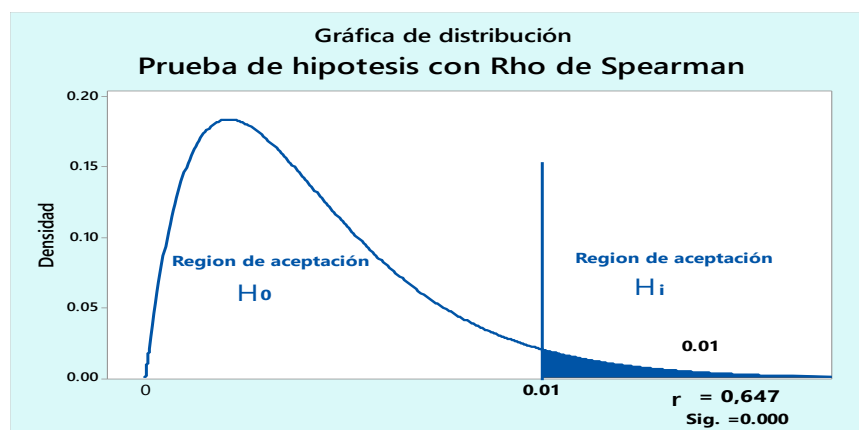
Se registró un valor de $Rho = 0.542$, con lo cual se considera que, si hay relación directa y significativa entre las habilidades y la calidad de atención, también es importante mencionar que las habilidades que presenten los trabajadores favorecen la calidad de atención a los usuarios de esta comuna.

Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis se tiene el análisis que presenta la campana de Gauss, y presentando la siguiente figura.

Figura 1.

Prueba de hipótesis mediante el método de campana de Gauss



Interpretación:

Para realizar la prueba de hipótesis se tiene en cuenta los resultados alcanzados por la campana de Gauss, mostrando un valor de relación de $Rho = 0.647$, con lo que se afirma que la relación que se presenta en el estudio es positiva o directa como se le conoce, además se suma el análisis de la significancia, alcanzando un valor de $sig = 0.000$, que se ubica por debajo del margen de error 0.001 con lo cual se asegura que la relación que presentan las variables es significativa, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados de la Investigación se observó en la hipótesis general que los resultados de la figura 1, y de acuerdo a la campana de Gauss en la prueba de hipótesis se tiene que el valor alcanzado es $Rho = 0.647$, con lo que se afirma que la relación que se presenta en el estudio es positiva o directa como se le conoce, de ello que, Camarasa, (2017) manifiesta que la administración pública constituye un instrumento con lo que el estado sustenta el desarrollo de políticas públicas creadas por el gobierno, con el objetivo de asegurar el cumplimiento del derecho de todos los ciudadanos y su correcta ejecución para lograr el bien común, y esto en muchos casos depende del perfil que estos poseen. Asimismo, Jiménez, (2017) manifestó que, las acciones realizadas por los países desarrollados son enfocadas a atender los reclamos del ciudadano sobre los servicios de la gestión pública, orientados a "Servicios de Calidad" que ofrece el Sector Privado; de esto se puede decir que los resultados hallados hablan por sí solos sobre lo que está ocurriendo en la realidad investigada.

En cuanto a Describir el perfil profesional de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad provincial del Santa, respecto a la variable perfil profesional se tiene que 14 usuarios que logran ser el 13.2 % lo interpretan como inadecuada, seguido de 88 usuarios que representan al 83.0% lo analizan como regular, mientras que 4 usuarios que representan el 3.8% lo consideran como adecuado, de ello se desprende que los empleados no son considerados con adecuados en su puesto, por su parte Barzelay, (2015) manifiesta que todavía no se ha logrado y siguen generándose estrategias de profesionalización del empleo público, manifiesta que en los diferentes gobiernos de México, han venido realizado acciones enfocadas a poner en marcha y fortalecer esta reforma pública, sin embargo aún no se llega a mejorar estas situaciones, por otro lado, Pardo (2005) manifiesta que la propuesta incluye la posibilidad de tener estructuras flexibles y evaluación por resultados al perfil de los trabajadores dentro de un clima creativo y de motivación especialmente a los que atienden al público usuario.

Con respecto a la calidad de atención de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, al describir a la calidad de atención, se tiene que el 55.7% lo consideran como deficiente, mientras que el 42.5 % lo analizan como regular y finalmente el 1.9 % lo consideran como eficiente, entendiéndose que hay un déficit grande

en la calidad de atención en esta área, como diría Curristine, (2015) quien sugiere que, en esta última área, urge la reformulación de la necesidad de profesionalizar a los funcionarios públicos para establecer las bases de una administración municipal de calidad y calidez como derecho del ciudadano a ser atendido por un personal profesional, por una administración pública menos improvisada y contingencial; por su parte Camarasa, (2017) manifestó que el desarrollo de políticas públicas creadas por el gobierno, teniendo como objetivo el de dar fe al derecho del ciudadano, garantizando que se cumplan las obligaciones y haciendo más fácil la ejecución del servicio básico de las sociedades con el objeto de lograr satisfacer las necesidades y conseguir el bien social en lo que respecta a los servidores públicos, esto significa que los resultados obtenidos son consistentes con los autores citados en la tesis.

En cuanto a la relación entre la dimensión conocimientos con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa se puede decir que, existe una relación directa y significativa con un valor de $Rho = 531$ y un valor de significancia de 0.000; lo que a decir de Fernández, (2015) el objetivo de recuperar la capacidad de la Administración Pública como agentes autónomas y eficientes, y que tienen la obligación principal de brindar atención de calidad a los ciudadanos como parte de una de sus funciones principales del funcionario público es el conocimiento que estos tengan sobre su función; por otro lado, Para Torres, & Zegarra, (2015) en el Perú, desde hace mucho tiempo las instituciones privadas han buscado la mejora continua y con ello brindar un servicio de calidad para lograr la productividad de sus empresas, realizando diversas estrategias como evaluar el desempeño de los colaboradores y eso se debe hacer permanentemente en los empleados públicos; estos autores indican entonces que se necesita brindarles conocimientos mediante capacitaciones a los empleados públicos y evaluarlos continuamente.

En cuanto a la relación entre la dimensión Actitud y valores con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, se halló, una relación directa y significativa con un valor de $Rho = 618$ y un valor de significancia de 0.000, de ello que, Wan-I, Chin-Chi, & Chien-Cheng, (2015), manifiestan que ante el desarrollo y crecimiento económico de nuestro país, surge el presente problema dentro de la gestión del sector público a causa de la escasa capacidad, desempeño, actitud y valores, que presentan los funcionarios en el cumplimiento de sus labores, por ello es importante que las

entidades públicas como los municipios tanto provincial como distrital deben estar preparadas para enfrentar el nuevo desafío de direccionar y gestionar la calidad del capital humano esto refrendado por (CLAD, 2015), como han manifestado los autores es necesario entonces que los trabajadores se capaciten adecuadamente y cultiven actitudes y valores positivos para atender mejor a los usuarios.

La relación entre la dimensión habilidades con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, se ha obtenido lo siguiente, un valor de $Rho = 0.542$, lo cual se considera que, si hay relación entre las habilidades y la calidad de atención, Hammergen, (2016) manifiesta que para realizar funciones y ejercer cargos públicos, según la especialidad y experiencia profesional, sino también que tengan habilidades y actitudes de servicio para la adecuada atención a la ciudadanía, la cual permitirá tener funcionarios públicos probos para cada puesto lo cual contribuirá al logro de las metas públicas, por otra parte Alves, Roberto y DoPaco, (2015), manifiestan que el servidor público debe ser un profesional entrenado después de haber participado en el sistema de instrucción. El perfil profesional es la descripción del profesional, de la forma más objetiva, en función de sus características; No obstante, Díaz (1993) cree que el perfil profesional se compone de habilidades, conocimientos y actitudes. Todo esto junto, definido operacionalmente, define una práctica profesional.

V. CONCLUSIONES

En el trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primero: Que, al realizar la prueba de hipótesis los resultados alcanzados por la campana de Gauss, muestran un valor de relación de $Rho = 0.647$, y se ha alcanzado un valor de $sig = 0.000$, que se ubica por debajo del margen de error 0.001 con lo cual se asegura que la relación que presentan las variables es significativa, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Segundo: Que, para la variable perfil profesional, se tiene que 14 usuarios que logran ser el 13.2 % lo interpretan como inadecuada, seguido de 88 usuarios que representan al 83.0% lo analizan como regular, mientras que 4 usuarios que representan el 3.8% lo consideran como adecuado, de ello se concluye que esta dimensión está considerada en un nivel regular.

Tercero: Que, al describir a la calidad de atención, 59 usuarios que conforman el 55.7 % lo consideran como deficiente, mientras que 45 usuarios que integran el 42.5 % lo analizan como regular y 2 usuarios que representan el 1.9 % lo consideran como eficiente, de ello se concluye que esta dimensión está considerada en un nivel deficiente.

Cuarto: Que, existe relación directa y significativa con un valor de $Rho = 0.531$ y un valor de significancia de 0.000, con esto se puede mencionar que los conocimientos con los que cuenta los trabajadores, son de suma importancia para que desempeñen sus actividades de manera eficiente con una adecuada calidad de atención.

Quinto: Que, existe relación directa y significativa con un valor de $Rho = 0.618$ y un valor de significancia de 0.000, por lo que se debe tener en cuenta que la parte de actitudes y valores se ve reflejado en la calidad de atención que realiza la comuna.

Sexto: Que, si hay relación entre las habilidades y la calidad de atención con un valor de $Rho = 0.542$, y un valor de significancia 0.000, también es importante mencionar que las habilidades que presenten los trabajadores favorecen la calidad de atención a los usuarios de esta comuna.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al ser más cuidadosos al momento de contratar y/o seleccionar al personal que se ubicaran en puestos de atención al cliente, garantizando que sean personas idóneas para ejercer dicho puesto y evitar que se dañe la imagen institucional.

Segundo: Se recomienda que los profesionales sean debidamente capacitados con una formación integral que garantice las competencias blandas para así poder brindar un servicio adecuado a los usuarios.

REFERENCIAS

- Alvarado J. (2009). Introducción a la metodología científica. 4ta. ed México: Trillas
- Alves, H., Roberto, C., & DoPaco, A. (2015). Influenes of internal marketing on organizational commitment - evidence from care institutions for the elderly. Trziste.
- Arriechi, M. (2014). "Evaluación de desempeño del talento humano utilizando herramientas de gestión tecnológica" Universidad Fermín Toro.
- Bardales, G. (2013), Tesis: Evaluación de puestos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca. UPAO.
- Barzelay, M. (2015), The New Public Management, improving research and policy dialogue. California, University of California Press.
- Broadbent, J. (2003), "Comprehensive performance assessment: the crock of gold at the end of the rainbow?" in Public Money & Management, vol. 23, no. 1
- Burneo, D. (2016). La producción limpia en el régimen jurídico ambiental del Ecuador. Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de abogado. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Camarasa, J. (2004). La Calidad en la Administración Pública. Recuperado de: <https://studylib.es/doc/6264703/la-calidad-en-la-administraci%C3%B3n-%C3%ABblica>
- Camarasa J. (2017), La calidad en la Administración Pública, en: http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/revistaEducarm/9/revista8_02.pdf ♣ Superintendencia de Servicios de Salud, Institucional, en: http://www.sssalud.gov.ar/institucion/archivos/carta_com.pdf
- Carrasco, S. (2012). Metodología de la Investigación Científica. Lima: editorial San Marcos, p. 220.
- Chuquitucto, L. (2014), Tesis "Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo", Trujillo, La Libertad. UNT.
- Chong, M. (2011). Diseño de un modelo de gestión para el desarrollo sostenible y competitivo de las pequeñas unidades agrícolas rurales en el Perú. Universidad Mayor de San Marcos.
- CLAD (2015). XX Congreso Internacional. La Reforma del Estado y de la Administración Pública. Ferreira, G & Cruz M. Extraído de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B5A220F8B1DE12850525804500789C01/\\$FILE/ferpin.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B5A220F8B1DE12850525804500789C01/$FILE/ferpin.pdf) pág. 1
- Cejudo, G. (2011) "Contraloría social: ciudadanía activa, gobierno responsable". En Contraloría social en México. Experiencias de participación ciudadana y rendición de cuentas, 16-28. México DF: SFP / Gobierno de Oaxaca / CPCE-F.

- Curristine, T. (2015), "Government Performance: Lessons and Challenges", in OECD Journal on Budgeting; Vol. 5, no. 1
- De la Cruz, E. y Huamán, A. (2016). "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015". De:
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TPUNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, M (2017). "El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016". Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5835/D%C3%ADaz_ZFE.pdf?sequence=1
- Duarte, J.; Gargiulio, C. y Moreno, M. (2011). Infraestructura escolar y aprendizajes en la educación básica latinoamericana: Un análisis a partir del Serce. Banco Interamericano de Desarrollo: Nota Técnica #8.
- Echebarría, K. & Cortázar, J. (2016). Public Administration and Public Employment Reform in Latin America. En E. Lora, ed. The State of State Reform in Latin America. World Bank Publications.
- ENAP (2018), "Administración Pública", Extraído de:<http://www.enap.edu.pe/la-escuela/nuestro-modelo/>
- Espejo, M (2016). "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín", de Huancayo. Universidad Peruana de los Andes.
- Fernández, E. (2015), "Calidad en atención a usuarios de la administración pública" Universidad F.A.S.T.A. Facultad de ciencias económicas. Recuperado de:
http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1
- Fox, J. (2017) Accountability Politics: Power and Voice in Rural Mexico. Oxford: Oxford University Press.
- Fox, J. (2007), "The uncertain relationship between transparency and accountability", in Development in Practice,
- Galíndez, C. y Velasco E. (2011), "E-Government for transparency in Mexico. Advances and limits in promoting open government and citizen engagement", en Marc Holzer y Aroon Manoharan (eds.), E-Governance and Civic Engagement: Factors and Determinants of E-Democracy, Hershey, Pennsylvania, IGI Global.
- Gallegos, F (2016), "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016". Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Guerrero, A. (2014). *Lexicología Arquitectónica*. Guatemala. Ediciones San Pablo.
- Hammergen, L., (2016). *Perú: a History of Public Sector Development (1996-2000)*.
- Haufler, V. (2014), *A public role for the private sector. Industry self-regulation in a global economy*, Washington, D.C., CEIP.
- Heald, D. (2016), “Varieties of Transparency”, in Christopher Hood y David Held (eds.), *Transparency. The key to Better Governance?* Oxford, Oxford University Press – The British Academy
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Hill, W., Jones, R. (2015), *Organizational commitment*. Mc Graw Hill, Sexta edición
- Jiménez, H. (2017), Tesis “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas”, Ecuador – Universidad del Pacífico.
- Johnson, R., & Chang, C. (2016). “I” is to continuance as “We” is to affective: the 58 relevance of the self- concept for organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 27(5), 549–570.
- Kelman, S. y John F. (2015), “Performance Improvement and Performance Dysfunction: An Empirical Examination of Distortionary Impacts of the Emergency Room Wait-Time Target in the English National Health Service”, en *JPART*, vol. 19.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Conceptualization of organizational commitment*. México DF, México: Pearson.
- Kotler, P. y Keller, K. (2014) *Dirección de marketing*. 15ª Edición, Prentice Hall, Saddle River.
- León, V. (2015) *Propuesta de instrumentos de política pública que promuevan la protección y cuidado ambiental en la gestión empresarial del Ecuador*. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10481>
- Lister, S. (2010) *Fostering Social Accountability: From Principle to Practice*. Oslo: United Nations Development Programme, Guidance Note.
- Longo F. y Ramió C. (2008) *La Profesionalización del Empleo Público en América Latina*, Barcelona: Romanyà Valls. Capellades.
- Mendieta, J. (2012). *Economía ambiental*. Bogotá: Universidad de los Andes
- Mertens, L. (2015) *La gestión por Competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. Madrid: OEI.
- Meyer, J. y Allen, N. (2014). A three component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Mischra, R. (1984), *The welfare state in crisis*, Brighton, England, Wheatsheaf.

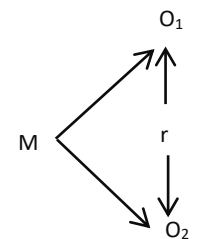
- Moore, H. (1995), *Creating public value*, Cambridge, Mass., Harvard University Press.
- Ospina, S.; Nuria G. and Ariel Z. (2014), “Performance evaluation, public management improvement and democratic accountability”, in *Public Management Review*, vol. 6, Issue 2
- Pardo, M. (2005), “El servicio profesional de carrera en México: de la tradición al cambio”, en *Foro Internacional*, vol. XLV, no. 4 (182).
- Pardo, M. (2009), *La modernización administrativa en México, 1940-2006*, México, El Colegio.
- Rafiq, M., & Ahmed, P. (2000). Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension. *Journal of Services Marketing*, 14(6), 449–462.
- Reis, L. (2015). *Análisis al Reglamento para la prevención y control de la contaminación por desechos peligrosos*. Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/233/1/TUIDE-0218.pdf>
- Reynol, S. (2009). *Desarrollo sustentable, oportunidad para la vida*. México: Mc Graw Hill.
- Robinson, G. (1998). *ISO 14001 Environmental Management System: Manual de Sistemas de Gestión Ambiental*
- Rodríguez, M. (2011). *Disponibilidad de infraestructura educativa en la escuela superior de guerra del ejército y el rendimiento académico de sus oficiales alumnos*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima Perú.
- Tamayo, M. (2003), *El proceso de Investigación científica*, editorial Limusa, S.A. DEC.V. Grupo Noriega Editores Balderas 95, México, D.F.
- Torres, L., & Díaz, J. (2012). Organizational commitment: labor assertive attitude for the competitiveness of the organizations. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 80–101.
- Torres, J. (2014) *Asociación entre dos variables. Variables cuantitativas y coeficientes de correlación*. Cuba: Editorial ECIMED.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno - Perú*. COMUNIC@CIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 6(2).
- Valencia, E. (2014), Tesis “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecua - American” – Ecuador - Universidad Andina Simón Bolívar.
- Wan-I, L., Chin-Chi, C., & Chien-Cheng, L. (2015). The relationship between internal marketing orientation, employee commitment, charismatic leadership and performance. *International Journal of Organizational Innovation*, 8(2), 67–79.

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
¿Qué relación existe entre el perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019?	Objetivo General	Hipótesis de Investigación (H_i) H _i : Existe relación significativa entre el perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019	Perfil Profesional	Conocimientos	Metodología: Cuantitativa Correlacional No experimental Diseño 
	Determinar la relación que existe entre el perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019.			Actitud y valores	
	Objetivos específicos			Habilidades	
	Describir la percepción del perfil profesional de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad provincial del Santa.	Hipótesis Nula (H₀) H ₀ : No existe relación significativa entre el perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019	Calidad de Atención	Accesibilidad	M: 106 usuarios del área de rentas de la MPS. O1: Perfil profesional O2: Calidad de atención r: relación de variables Población: 7200 usuarios del área de rentas de la MPS -Técnicas de recolección de datos: - Encuestas . Instrumentos: - Cuestionario.
	Describir la percepción de la calidad de atención de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa.			Capacidad de Respuesta	
	Analizar la relación existente entre la dimensión conocimientos de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa.			Comunicación	
	Analizar la relación existente entre la dimensión Actitud y valores de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa.			Elementos Tangibles	
	Analizar la relación existente entre la dimensión Habilidades de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa.				

ANEXO 2:**INSTRUMENTO****“Perfil profesional y calidad de atención a los usuarios del área de rentas de la
Municipalidad Provincial del Santa – 2019”**

Lea atentamente cada uno de las preguntas y responda de acuerdo a la opción que considera

Instrumento : Cuestionario del Perfil Profesional

Nº	Ítem	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
01	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?					
02	¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?					
03	¿El personal que lo atendió, cree usted que lo orientó adecuadamente porque conoce sus funciones?					
04	¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?					
05	¿El personal que lo atendió, cree usted que le brindo seguridad y confianza porque sabe mucho del tema?					
06	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple?					
07	¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?					
08	¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?					
09	¿El personal que lo atendió es confiable porque pudo satisfacer sus inquietudes?					
10	¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?					
11	¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?					
12	¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?					
13	¿El personal que lo atendió emplea un lenguaje claro y sencillo para explicarle que trámites debe realizar?					
14	¿El personal que lo atendió es flexible a tal punto que si a usted le faltó hacer algún documento, él está dispuesto a ayudarlo?					
15	¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?					

Instrumento : Cuestionario de Calidad de Atención

Nº	Ítem	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
01	¿El personal de esta oficina mostró disponibilidad para atenderlo en sus trámites?					
02	¿En esta oficina le brindaron información que usted necesita para realizar sus trámites?					
03	¿Está satisfecho con la información que le brindó el personal de esta oficina?					
04	¿La atención que brinda esta oficina es en horarios accesibles para los usuarios?					
05	¿El personal de esta oficina se mostró accesible a brindarle información?					
06	¿Los datos que se brindaron en esta oficina fueron precisos y agilizaron su trámite?					
07	¿El personal estuvo siempre dispuesto a responder sus consultas?					
08	¿La atención que le brindaron en esta oficina fue rápida y precisa?					
09	¿En esta oficina le brindaron una atención personalizada a sus consultas?					
10	¿El personal de esta oficina le resolvió sus consultas satisfactoriamente?					
11	¿El personal de esta oficina se comunicó con fluidez y usted comprendió la explicación que le brindaron?					
12	¿El personal de esta oficina fue veraz y oportuno cuando atendió sus consultas?					
13	¿El personal de esta oficina está bien presentado o viste uniforme cuando atiende a los usuarios?					
14	¿Las instalaciones e infraestructura de esta oficina son aptas para brindar una adecuada atención al usuario?					
15	¿Los equipos con que cuenta esta oficina, como computadoras, impresoras y fotocopadoras, son modernos y funcionan?					

Gracias por su colaboración

ANEXO 3:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : “Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019”

Nombre del Instrumento : Cuestionario del Perfil Profesional

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Perfil Profesional	Conocimientos	Conoce su trabajo	1- ¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?								✓		✓		✓		
		Está capacitado	2- ¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?								✓		✓		✓		
		Orienta	3- ¿El personal que lo atendió, cree usted que lo orientó adecuadamente porque conoce sus funciones?						✓			✓		✓			
			4- ¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?									✓		✓			
	Actitud y Valores	Brinda Seguridad	5- ¿El personal que lo atendió, cree usted que le brindo seguridad y confianza porque sabe mucho del tema?								✓		✓		✓		
		Responsable	6- ¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple?						✓			✓		✓			
		Escucha	7- ¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?								✓		✓		✓		
		Se compromete	8- ¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?								✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Confiable	9- ¿El personal que lo atendió es confiable porque pudo satisfacer sus inquietudes?								✓		✓		✓		
		Honesto	10- ¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?								✓		✓		✓		
	Habilidades	Buen trato	11- ¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?								✓		✓		✓		
		Anticipa las necesidades	12- ¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?							✓		✓		✓			
		Emplea lenguaje claro	13- ¿El personal que lo atendió emplea un lenguaje claro y sencillo para explicarle que trámites debe realizar?						✓		✓		✓				
		Es flexible	14- ¿El personal que lo atendió es flexible a tal punto que si a usted le faltó hacer algún documento, él está dispuesto a ayudarlo?								✓		✓		✓		
		Resuelve los problemas	15- ¿Para usted, que el personal que lo atendió resolvió sus problemas?								✓		✓		✓		

[Firma manuscrita]

Alfredo C. Carrillo C. C.I. 10800000000
PROFESOR DE INVESTIGACIÓN
CIP 2006-03
CÓDIGO 200-2-145

DI 11 32787754



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Perfil Profesional

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el Perfil Profesional y la Calidad de Atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa

DIRIGIDO A: Usuarios del área de rentas de la MPS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<input checked="" type="checkbox"/>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Castañeda Gambog Rogelio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Ingeniería civil

DNI 32789954

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : “Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019”

Nombre del Instrumento : Cuestionario de Calidad de Atención

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Atención	Accesibilidad	Disponibilidad	1- ¿El personal de esta oficina mostró disponibilidad para atenderlo en sus trámites?						✓		✓		✓		✓		
		Brinda información	2- ¿En esta oficina le brindaron información que usted necesita para realizar sus trámites?								✓		✓		✓		
		Satisfacción	3- ¿Está satisfecho con la información que le brindó el personal de esta oficina?								✓		✓		✓		
		Horarios accesibles	4- ¿La atención que brinda esta oficina es en horarios accesibles para los usuarios?								✓		✓		✓		
		Se es accesible	5- ¿El personal de esta oficina se mostró accesible a brindarle información?								✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Brindan datos precisos	6- ¿Los datos que se brindaron en esta oficina fueron precisos y agilizaron su trámite?						✓		✓		✓		✓		
		Dispuestos a responder consultas	7- ¿El personal estuvo siempre dispuesto a responder sus consultas?								✓		✓		✓		
		Atención rápida	8- ¿La atención que le brindaron en esta oficina fue rápida y precisa?								✓		✓		✓		

		Atención personalizada	9- ¿En esta oficina le brindaron una atención personalizada a sus consultas?								✓		✓		✓		
		Resuelve consultas	10- ¿El personal de esta oficina le resolvió sus consultas colaborativamente?						✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	Comunica con fluidez	11- ¿El personal de esta oficina se comunicó con fluidez y usted comprendió la explicación que le brindaron?						✓		✓		✓				
		Es veraz y oportuno	12- ¿El personal de esta oficina fue veraz y oportuno cuando atendió sus consultas?						✓		✓		✓				
	Elementos Tangibles	El personal está bien presentado	13- ¿El personal de esta oficina está bien presentado o viste uniforme cuando atiende a los usuarios?						✓		✓		✓				
		Las instalaciones	14- ¿Las instalaciones e infraestructura de esta oficina son aptas para brindar una adecuada atención al usuario?						✓		✓		✓				
		Los equipos	15- ¿Los equipos con que cuenta esta oficina, como computadoras, impresoras y fotocopadoras, son modernos y funcionan?						✓		✓		✓				


 Rogelio Castañeda Contreras
 Mestrando en G.D.G.
 C.E.P. 30005
 REGISTRO NACIONAL

DNI 32789954

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Atención

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el Perfil Profesional y la Calidad de Atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa

DIRIGIDO A: usuarios del área de rentas de la MPS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<input checked="" type="checkbox"/>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Castañeda Gamboa Rogelio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Ingeniería Civil



Rogelio Castañeda Gamboa
INGENIERO CIVIL
CIP 34063
COLABOR 6-5315

DNI 32789954

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : “Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019”

Nombre del Instrumento : Cuestionario del Perfil Profesional

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Perfil Profesional	Conocimientos	Conoce su trabajo	1- ¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?						X		X		X				
		Está capacitado	2- ¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?							X		X		X			
		Orienta	3- ¿El personal que lo atendió, cree usted que lo orientó adecuadamente porque conoce sus funciones?									X		X			
			4- ¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?							X		X		X			
	Actitud y Valores	Brinda Seguridad	5- ¿El personal que lo atendió, cree usted que le brinda seguridad y confianza porque sabe mucho del tema?						X		X		X		X		
		Responsable	6- ¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple?							X		X		X			
		Escucha	7- ¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?							X		X		X			
		Se compromete	8- ¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?							X		X		X			



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Confiable	9- ¿El personal que lo atendió es confiable porque pudo satisfacer sus inquietudes?									X		X		X		
		Honesto	10- ¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?									X		X		X		
	Habilidades	Buen trato	11- ¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?									X		X		X		
		Anticipa las necesidades	12- ¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?									X		X		X		
		Emplea lenguaje claro	13- ¿El personal que lo atendió emplea un lenguaje claro y sencillo para explicarle que trámites debe realizar?							X		X		X		X		
		Es flexible	14- ¿El personal que lo atendió es flexible a tal punto que si a usted le faltó hacer algún documento, él está dispuesto a ayudarlo?									X		X		X		
		Resuelve los problemas	15- ¿Para usted, que el personal que lo atendió resolvió sus problemas?									X						


 SEGUNDO MILQUISIDER
 URRUTIA VARGAS
 INGENIERO CIVIL
 CIP N° 28858
 DNI. 31676347

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Perfil Profesional

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el Perfil Profesional y la Calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa

DIRIGIDO A: Usuarios del área de rentas de la MPS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Urrutia Vargas Segundo Milquisider

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gerencia de la Construcción


SEGUNDO MILQUISIDER
URRUTIA VARGAS
INGENIERO CIVIL
CIP N° 28358
DNL. 31676347

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : "Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019"

Nombre del Instrumento : Cuestionario de Calidad de Atención

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Atención	Accesibilidad	Disponibilidad	1- ¿El personal de esta oficina mostró disponibilidad para atenderlo en sus trámites?						X		X		X		X		
		Brinda información	2- ¿En esta oficina le brindaron información que usted necesita para realizar sus trámites?								X		X		X		
		Satisfacción	3- ¿Está satisfecho con la información que le brindó el personal de esta oficina?								X		X		X		
		Horarios accesibles	4- ¿La atención que brinda esta oficina es en horarios accesibles para los usuarios?								X		X		X		
		Se es accesible	5- ¿El personal de esta oficina se mostró accesible a brindarle información?								X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Brindan datos precisos	6- ¿Los datos que se brindaron en esta oficina fueron precisos y agilizaron su trámite?						X		X		X		X		
		Dispuestos a responder consultas	7- ¿El personal estuvo siempre dispuesto a responder sus consultas?								X		X		X		
		Atención rápida	8- ¿La atención que le brindaron en esta oficina fue rápida y precisa?								X		X		X		



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Atención personalizada	9- ¿En esta oficina le brindaron una atención personalizada a sus consultas?							X		X		X		
		Resuelve consultas	10- ¿El personal de esta oficina le resolvió sus consultas colaborativamente?									X		X		
	Comunicación	Comunica con fluidez	11- ¿El personal de esta oficina se comunicó con fluidez y usted comprendió la explicación que le brindaron?									X		X		
		Es veraz y oportuno	12- ¿El personal de esta oficina fue veraz y oportuno cuando atendió sus consultas?							X		X		X		
	Elementos Tangibles	El personal está bien presentado	13- ¿El personal de esta oficina está bien presentado o viste uniforme cuando atiende a los usuarios?									X		X		
		Las instalaciones	14- ¿Las instalaciones e infraestructura de esta oficina son aptas para brindar una adecuada atención al usuario?							X		X		X		
		Los equipos	15- ¿Los equipos con que cuenta esta oficina, como computadoras, impresoras y fotocopadoras, son modernos y funcionan?									X		X		



 SEGUNDO MILCNSIDER
 URRUTIA VARGAS
 INGENIERO CIVIL
 CIP N° 28358
 QNZ. 31676348

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Atención
OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el Perfil Profesional y la Calidad de Atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa
DIRIGIDO A: Usuarios del área de rentas de la MPS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Urrutia Vargas Segundo Milquisider
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gerencia de la Construcción



SEGUNDO MILQUISIDER
URRUTIA VARGAS
INGENIERO CIVIL
CIP N° 28398
QNZ 3167634F

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : “Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019”

Nombre del Instrumento : Cuestionario del Perfil Profesional

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Perfil Profesional	Conocimientos	Conoce su trabajo	1- ¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?						X		✓		✓		✓		
		Está capacitado	2- ¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?							✓		✓		✓			
		Orienta	3- ¿El personal que lo atendió, cree usted que lo orientó adecuadamente porque conoce sus funciones?							✓		✓		✓			
			4- ¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?									✓		✓			
	Actitud y Valores	Brinda Seguridad	5- ¿El personal que lo atendió, cree usted que le brinda seguridad y confianza porque sabe mucho del tema?						X		✓		✓		✓		
		Responsable	6- ¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple?							✓		✓		✓			
		Escucha	7- ¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?							✓		✓		✓			
		Se compromete	8- ¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?							✓		✓		✓			



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Confiable	9- ¿El personal que lo atendió es confiable porque pudo satisfacer sus inquietudes?							X		✓		✓		✓		
		Honesto	10- ¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?									✓		✓		✓		
	Habilidades	Buen trato	11- ¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?									✓		✓		✓		
		Anticipa las necesidades	12- ¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?									✓		✓		✓		
		Emplea lenguaje claro	13- ¿El personal que lo atendió emplea un lenguaje claro y sencillo para explicarle que trámites debe realizar?							X		✓		✓		✓		
		Es flexible	14- ¿El personal que lo atendió es flexible a tal punto que si a usted le faltó hacer algún documento, él está dispuesto a ayudarlo?									✓		✓		✓		
		Resuelve los problemas	15- ¿Para usted, que el personal que lo atendió resolvió sus problemas?									✓		✓		✓		

Jenisse Fernández Mantilla

ING. CIVIL

Reg. CIP. 80648

33264434

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Perfil Profesional

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el Perfil Profesional y la Calidad de Atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa

DIRIGIDO A: usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<input checked="" type="checkbox"/>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Fernández Mantilla Jenisse

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública



Jenisse Fernández Mantilla
ING. CIVIL
Reg. CIP: 80648
33264434

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : “Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019”

Nombre del Instrumento : Cuestionario de Calidad de Atención

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Atención	Accesibilidad	Disponibilidad	1- ¿El personal de esta oficina mostró disponibilidad para atenderlo en sus trámites?						X		✓		✓		✓		
		Brinda información	2- ¿En esta oficina le brindaron información que usted necesita para realizar sus trámites?								✓		✓		✓		
		Satisfacción	3- ¿Está satisfecho con la información que le brindó el personal de esta oficina?								✓		✓		✓		
		Horarios accesibles	4- ¿La atención que brinda esta oficina es en horarios accesibles para los usuarios?								✓		✓		✓		
		Se es accesible	5- ¿El personal de esta oficina se mostró accesible a brindarle información?								✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Brindan datos precisos	6- ¿Los datos que se brindaron en esta oficina fueron precisos y agilizaron su trámite?						X		✓		✓		✓		
		Dispuestos a responder consultas	7- ¿El personal estuvo siempre dispuesto a responder sus consultas?								✓		✓		✓		
		Atención rápida	8- ¿La atención que le brindaron en esta oficina fue rápida y precisa?								✓		✓		✓		

		Atención personalizada	9- ¿En esta oficina le brindaron una atención personalizada a sus consultas?							X		✓		✓		✓		
		Resuelve consultas	10- ¿El personal de esta oficina le resolvió sus consultas colaborativamente?									✓		✓		✓		
	Comunicación	Comunica con fluidez	11- ¿El personal de esta oficina se comunicó con fluidez y usted comprendió la explicación que le brindaron?							X		✓		✓		✓		
		Es veraz y oportuno	12- ¿El personal de esta oficina fue veraz y oportuno cuando atendió sus consultas?									✓		✓		✓		
	Elementos Tangibles	El personal está bien presentado	13- ¿El personal de esta oficina está bien presentado o viste uniforme cuando atiende a los usuarios?									✓		✓		✓		
		Las instalaciones	14- ¿Las instalaciones e infraestructura de esta oficina son aptas para brindar una adecuada atención al usuario?							X		✓		✓		✓		
		Los equipos	15- ¿Los equipos con que cuenta esta oficina, como computadoras, impresoras y fotocopadoras, son modernos y funcionan?									✓		✓		✓		


Jenisse Fernández Mantilla
ING. CIVIL
Reg. CIP. 80648
33264434



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Atención
OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el Perfil Profesional y la Calidad de Atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa
DIRIGIDO A: Usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<input checked="" type="checkbox"/>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Magister Fernández Mantilla Jenisse
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Gestión Pública


Jenisse Fernández Mantilla
ING. CIVIL
Reg. CIP. 80648
33264434

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Prueba de Confiabilidad del Perfil Profesional

SUJETOS	PREGUNTAS															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	22
2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	21
3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	24
4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	26
5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	23
6	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	22
7	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	22
8	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	35
9	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	36
10	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	39
11	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	35
12	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	38
13	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	36
14	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	35
15	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	37
VARIANZA	0,5	0,5	0,5	0,5	0,6	0,5	0,6	0,4	0,5	0,5	0,7	0,5	0,6	0,4	0,6	57,1

Resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Desv.		N
	Media	Desviación	
P1	2,00	,756	15
P2	1,87	,743	15
P3	2,13	,743	15
P4	2,07	,704	15
P5	1,93	,799	15
P6	2,07	,704	15
P7	2,07	,799	15
P8	2,13	,640	15
P9	1,93	,704	15

P10	2,00	,756	15
P11	2,00	,845	15
P12	2,07	,704	15
P13	1,93	,799	15
P14	2,00	,655	15
P15	1,93	,799	15

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	15

Análisis:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0.839, analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

Prueba de Confiabilidad de Calidad de Atención

SUJETOS	PREGUNTAS															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	2	3	1	3	2	36
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	24
3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	25
4	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	32
5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	25
6	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	24
7	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	23
8	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	36
9	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	38
10	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	37
11	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	38
12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	37
13	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38
14	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
15	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	39
VARIANZA	0,3	0,6	0,3	0,6	0,4	0,6	0,4	0,6	0,5	0,6	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	66,8

Resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Desv.		N
	Media	Desviación	
P1	2,07	,594	15
P2	2,20	,775	15
P3	2,20	,561	15
P4	2,20	,775	15
P5	2,13	,640	15
P6	2,20	,775	15
P7	2,13	,640	15
P8	2,07	,799	15
P9	2,07	,704	15
P10	2,20	,775	15
P11	2,20	,676	15
P12	2,07	,704	15
P13	2,27	,704	15
P14	2,07	,704	15
P15	2,27	,704	15

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	15

Análisis:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0,901, analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

ANEXO 4:

AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
CHIMBOTE**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Chimbote, 31 de Diciembre del 2019

CARTA N° 107-2019-GAT-MPS

Dra.
ROSA MARIA SALAS SANCHEZ
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - CHIMBOTE

Presente.-

ASUNTO: COMUNICA AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN A LA ESTUDIANTE BACH. SIMPALO
HUAMAN ARACELLY MERCEDES

REF. : EXP. N° 40828-2019-UCV SAC
CARTA SIN-UCV

Mediante el presente me dirijo a usted, en calidad de Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, para saludarlo muy cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que en atención al documento de la referencia, Autorizo a la estudiante **Bach. SIMPALO HUAMAN ARACELLY MERCEDES** realizar los trabajos de investigación en esta Gerencia, con respecto a "Percepción del Perfil Profesional y Calidad de Atención de los Usuarios del Área de Rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019"

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

CC. Archivo

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA**
Gerente de Administración Tributaria

Mg. Ing. Percy John Ruiz Gomez
GERENTE

ANEXO 6: BASE DE DATOS ESTADÍSTICOS

US UARIOS	VARIABLE PERFIL PROFESIONAL																		TOTAL
	Conocimientos						Actitud y valores						Habilidades						
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	10	SUB	11	12	13	14	15	SUB	
1	2	2	2	2	2	10	3	3	4	2	2	14	2	2	2	2	4	12	36
2	3	3	3	3	2	14	3	3	3	4	2	15	2	3	2	4	4	15	44
3	3	3	2	3	3	14	2	2	2	4	2	12	1	2	4	2	2	11	37
4	2	3	4	3	2	14	2	3	3	4	2	14	2	2	4	2	2	12	40
5	2	3	2	3	2	12	2	2	3	4	2	13	3	3	4	2	3	15	40
6	2	2	3	3	2	12	3	3	2	4	2	14	2	2	4	2	2	12	38
7	2	2	4	2	2	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	4	2	13	37
8	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	2	16	2	3	2	4	2	13	45
9	2	2	4	3	2	13	3	3	2	4	3	15	2	3	3	4	3	15	43
10	2	2	4	2	3	13	4	3	3	4	3	17	2	3	3	4	1	13	43
11	2	2	4	1	1	10	4	3	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	38
12	3	3	3	4	2	15	1	4	4	4	4	17	2	2	1	4	2	11	43
13	3	3	3	4	2	15	2	2	2	2	4	12	3	3	4	4	3	17	44
14	3	2	3	4	3	15	2	2	3	2	4	13	3	4	3	2	2	14	42
15	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	57
16	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	56
17	2	2	2	4	2	12	2	2	2	4	4	14	2	4	3	3	3	15	41
18	2	3	4	2	3	14	3	3	4	3	3	16	2	4	2	2	2	12	42
19	2	3	4	2	3	14	2	4	4	3	3	16	3	3	2	2	3	13	43
20	3	3	3	3	2	14	2	4	2	2	1	11	2	4	4	2	2	14	39
21	3	3	4	3	3	16	2	4	3	2	2	13	2	3	1	3	1	10	39
22	2	2	4	3	2	13	3	4	4	3	3	17	3	3	4	2	2	14	44
23	3	3	4	2	2	14	2	2	4	3	3	14	2	3	4	2	2	13	41
24	2	2	4	2	2	12	3	2	4	2	3	14	2	3	4	3	2	14	40
25	2	2	4	2	1	11	3	4	4	3	3	17	2	2	4	3	2	13	41
26	2	2	4	2	3	13	2	4	3	2	3	14	2	2	3	2	1	10	37
27	2	3	3	4	2	14	3	4	2	2	2	13	2	2	4	3	2	13	40
28	2	3	2	4	2	13	2	4	4	2	3	15	2	2	4	3	3	14	42
29	3	3	2	4	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	47
30	3	3	4	4	2	16	4	3	4	3	2	16	3	3	4	3	3	16	48
31	2	2	2	4	2	12	3	4	4	3	3	17	3	2	2	2	2	11	40
32	1	2	4	2	1	10	3	4	2	3	2	14	3	3	4	2	3	15	39
33	2	1	1	2	1	7	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	2	9	23
34	2	2	1	2	3	10	3	2	1	2	2	10	2	3	1	1	3	10	30
35	2	4	2	2	2	12	2	2	4	2	3	13	2	2	1	4	2	11	36
36	2	4	2	3	3	14	3	2	4	3	2	14	3	2	3	4	3	15	43
37	2	4	2	1	3	12	3	4	4	2	2	15	2	3	3	4	3	15	42
38	2	4	2	2	2	12	2	4	2	2	2	12	2	1	2	4	1	10	34
39	2	4	2	1	1	10	3	4	2	2	2	13	3	4	4	4	2	17	40
40	3	4	4	3	2	16	3	4	1	2	1	11	2	4	2	2	1	11	38
41	2	2	4	2	2	12	3	2	4	2	3	14	2	4	2	2	3	13	39
42	2	2	4	3	2	13	2	2	4	2	2	12	3	4	3	2	2	14	39
43	2	2	4	2	2	12	2	2	4	2	2	12	2	4	2	2	3	13	37
44	2	2	4	4	2	14	2	2	4	1	1	10	2	2	2	2	3	11	35
45	1	2	1	4	1	9	2	2	4	2	2	12	1	4	2	2	1	10	31
46	2	2	2	4	1	11	3	4	4	3	2	16	2	4	3	3	3	15	42
47	3	3	2	4	2	14	3	4	2	2	1	12	3	4	4	4	4	19	45
48	2	4	4	4	1	15	2	4	3	1	2	12	2	1	1	1	4	9	36
49	2	4	2	2	2	12	2	4	4	1	2	13	2	2	1	1	4	10	35
50	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	3	17	2	4	4	4	4	18	54
51	3	4	3	4	3	17	3	2	4	3	4	16	3	4	3	4	4	18	51
52	3	3	2	4	2	14	2	1	4	1	2	10	2	2	4	4	4	16	40
53	2	2	2	4	2	12	2	2	4	1	1	10	2	2	4	2	1	11	33
54	2	2	4	4	1	13	3	4	4	1	1	13	2	1	4	2	1	10	36
55	1	1	4	2	1	9	3	4	2	3	1	13	2	2	4	2	2	12	34
56	3	3	4	3	3	16	2	4	3	2	2	13	2	2	4	2	2	12	41

57	2	3	4	3	2	14	3	4	2	3	2	14	3	3	4	4	3	17	45
58	2	3	4	4	2	15	2	4	3	3	2	14	2	2	2	4	2	12	41
59	2	2	4	4	2	14	3	4	4	3	2	16	2	3	2	4	2	13	43
60	2	2	4	2	2	12	3	3	4	3	3	16	2	3	2	4	2	13	41
61	3	3	4	3	3	16	3	3	4	2	3	15	2	4	4	4	3	17	48
62	2	2	4	3	2	13	3	3	4	2	2	14	2	4	3	3	1	13	40
63	2	2	4	2	3	13	1	2	4	3	2	12	3	4	3	2	3	15	40
64	2	2	2	4	1	11	2	2	4	2	2	12	2	4	1	2	2	11	34
65	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	1	8	1	1	2	2	1	7	23
66	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	2	7	1	3	1	2	2	9	25
67	3	3	3	4	2	15	2	2	2	2	4	12	3	4	4	2	3	16	43
68	2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	4	12	2	3	2	2	3	12	36
69	2	4	3	2	1	12	3	3	3	3	4	16	2	2	3	3	3	13	41
70	2	3	4	3	4	16	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	52
71	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	3	17	3	4	2	4	3	16	51
72	2	3	4	3	2	14	2	2	4	4	4	16	2	1	2	4	2	11	41
73	2	4	2	3	2	13	3	2	4	2	2	13	2	3	1	4	1	11	37
74	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	2	15	47
75	3	2	4	3	3	15	3	4	4	2	3	16	3	3	4	3	3	16	47
76	4	2	3	2	1	12	3	4	2	3	3	15	2	3	4	3	2	14	41
77	2	3	2	3	3	13	3	4	3	2	3	15	3	2	4	3	3	15	43
78	4	3	3	3	2	15	3	4	3	2	2	14	3	3	4	4	3	17	46
79	4	2	2	2	3	13	2	4	3	2	3	14	2	2	3	4	2	13	40
80	4	4	4	4	2	18	3	4	3	3	2	15	2	2	3	4	3	14	47
81	2	3	2	4	2	13	2	4	2	2	2	12	3	1	1	4	2	11	36
82	2	3	4	4	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	4	4	3	16	47
83	3	2	4	2	3	14	4	4	2	3	2	15	2	3	4	3	2	14	43
84	2	2	4	2	1	11	2	2	4	2	1	11	3	2	4	1	2	12	34
85	1	1	4	3	2	11	3	3	3	2	2	13	4	4	4	3	2	17	41
86	2	3	4	1	2	12	2	2	2	4	3	13	4	2	3	2	3	14	39
87	3	3	4	3	2	15	3	3	4	4	2	16	3	2	3	2	3	13	44
88	2	3	4	3	2	14	3	2	4	2	2	13	4	2	2	3	2	13	40
89	3	3	4	3	2	15	2	3	4	3	2	14	4	3	3	2	3	15	44
90	3	4	3	4	3	17	4	2	4	4	2	16	4	4	4	4	3	19	52
91	4	2	4	4	4	18	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	54
92	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	2	16	4	3	4	4	3	18	52
93	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	4	18	52
94	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	54
95	4	4	2	4	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	4	19	54
96	2	4	2	3	3	14	4	3	2	2	3	14	3	3	3	4	4	17	45
97	2	2	2	4	2	12	4	2	1	2	2	11	3	3	2	3	4	15	38
98	2	3	2	4	1	12	4	1	2	3	2	12	3	2	2	3	4	14	38
99	3	2	2	4	1	12	4	3	2	2	2	13	2	3	4	3	4	16	41
100	2	4	2	4	2	14	4	4	3	2	2	15	3	2	3	2	3	13	42
101	2	4	2	3	2	13	1	4	2	2	1	10	3	2	4	2	3	14	37
102	2	2	2	3	2	11	1	4	1	2	2	10	2	3	4	3	2	14	35
103	2	4	2	4	2	14	3	4	2	2	3	14	3	3	4	3	2	15	43
104	3	3	2	4	3	15	3	4	3	3	2	15	3	2	4	3	3	15	45
105	3	2	1	4	2	12	4	2	2	2	2	12	4	2	1	2	1	10	34
106	2	3	2	4	4	15	4	1	2	3	2	12	4	1	1	2	1	9	36

DIMENSIONES	
NIVELES	RANGO
INADECUADO	5 - 12
REGULAR	13 - 19
ADECUADO	20 - 25

VARIABLE	
NIVELES	RANGO
INADECUADO	15 - 35
REGULAR	36 - 55
ADECUADO	56 - 75

USUARIOS	VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN																		TOTAL	
	Accesibilidad						Capacidad de Respuesta						Comunicación			Elementos Tangibles				
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	10	SUB	11	12	SUB	13	14	15		SUB
1	2	2	2	2	3	11	2	3	2	3	2	12	2	3	5	2	3	3	8	36
2	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	1	8	2	2	4	2	3	2	7	28
3	1	2	3	2	1	9	2	2	2	1	2	9	3	2	5	2	3	2	7	30
4	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	3	12	2	3	5	2	3	2	7	36
5	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	2	12	3	2	5	2	3	3	8	38
6	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	1	8	2	2	4	2	2	3	7	30
7	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	2	11	2	3	5	2	2	2	6	35
8	1	1	2	2	1	7	2	1	2	2	1	8	2	2	4	2	3	3	8	27
9	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	2	11	2	2	4	3	3	3	9	36
10	2	2	2	3	3	12	3	2	3	2	2	12	3	2	5	2	2	2	6	35
11	2	2	3	2	1	10	2	3	2	3	3	13	2	3	5	2	2	2	6	34
12	2	2	2	3	3	12	1	2	1	2	1	7	2	2	4	2	2	1	5	28
13	2	2	2	3	2	11	1	2	1	2	2	8	1	2	3	2	2	3	7	29
14	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	3	12	2	2	4	3	3	3	9	37
15	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	18	4	2	6	4	3	4	11	52
16	3	4	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	4	4	8	4	3	4	11	55
17	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	4	3	3	2	8	39
18	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	2	2	4	2	3	3	8	35
19	2	3	3	3	2	13	2	2	3	3	3	13	3	3	6	1	2	3	6	38
20	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	1	9	2	2	4	2	2	2	6	31
21	2	3	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	3	2	5	2	3	3	8	33
22	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	5	2	2	2	6	40
23	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	2	2	6	34
24	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	2	2	4	2	2	2	6	36
25	2	2	2	3	1	10	2	2	3	2	3	12	2	3	5	3	2	3	8	35
26	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	2	11	3	2	5	2	2	2	6	31
27	2	2	2	2	3	11	2	3	2	3	2	12	3	3	6	2	3	3	8	37
28	2	1	1	2	3	9	3	2	3	2	2	12	2	2	4	2	3	2	7	32
29	4	2	3	3	4	16	4	4	3	4	4	19	4	3	7	4	4	3	11	53
30	3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	4	18	4	3	7	4	4	3	11	54
31	2	2	3	2	3	12	2	2	3	1	2	10	2	1	3	3	2	2	7	32
32	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	3	13	1	1	2	3	3	3	9	38
33	2	1	1	1	2	7	1	2	2	2	1	8	1	2	3	2	2	1	5	23
34	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	2	8	2	1	3	2	1	2	5	26
35	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	2	4	2	2	3	7	34
36	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	14	2	2	4	3	2	3	8	38
37	2	2	3	3	3	13	2	1	1	1	2	7	2	2	4	2	3	2	7	31
38	2	2	1	1	1	7	2	2	3	3	2	12	2	2	4	2	2	1	5	28
39	2	2	1	2	1	8	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	2	3	7	26
40	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	2	8	1	2	3	2	2	2	6	25
41	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	3	12	2	3	5	2	2	2	6	33
42	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	2	11	3	2	5	3	2	2	7	36
43	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	2	3	5	2	2	2	6	37
44	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10	2	1	3	2	3	1	6	32
45	2	3	2	2	1	10	2	2	1	1	2	8	3	2	5	2	3	3	8	31
46	2	2	2	2	1	9	3	3	3	3	2	14	1	1	2	2	3	3	8	33
47	2	1	1	1	1	6	3	2	2	2	3	12	3	3	6	2	2	3	7	31
48	3	3	3	2	1	12	3	2	2	2	2	11	2	1	3	3	3	2	8	34
49	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	1	10	2	2	4	2	2	1	5	30
50	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	7	3	4	3	10	51
51	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	3	4	7	4	3	4	11	53
52	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	2	2	4	2	3	3	8	36
53	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	2	11	3	3	6	2	2	1	5	33
54	2	1	1	3	3	10	2	3	3	3	2	13	3	2	5	3	3	2	8	36
55	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	3	12	2	3	5	3	3	3	9	36
56	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	2	12	3	2	5	2	3	3	8	39

57	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	5	3	3	3	9	41
58	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	2	11	2	3	5	2	2	2	6	35
59	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	3	12	3	3	6	2	2	2	6	37
60	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	2	3	5	3	2	3	8	40
61	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	5	2	2	3	7	40
62	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	3	13	2	2	4	3	3	3	9	38
63	2	2	2	3	3	12	1	2	1	2	1	7	2	2	4	2	3	2	7	30
64	2	2	3	2	1	10	1	2	1	2	2	8	3	2	5	3	2	3	8	31
65	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	2	9	2	1	3	2	1	2	5	25
66	1	2	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	3	1	2	2	5	25
67	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	2	10	1	2	3	1	2	3	6	31
68	2	2	2	2	3	11	2	1	2	2	2	9	2	2	4	2	2	2	6	30
69	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	2	2	4	2	3	3	8	35
70	3	4	3	4	3	17	4	3	4	5	3	19	4	3	7	3	4	3	10	53
71	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	4	4	8	4	3	4	11	52
72	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	2	2	6	33
73	2	3	2	2	3	12	1	2	2	2	2	9	2	2	4	1	2	2	5	30
74	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	2	13	2	3	5	2	3	3	8	39
75	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	3	13	3	2	5	2	3	3	8	40
76	1	2	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	4	2	1	2	5	29
77	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	3	12	2	2	4	2	3	2	7	36
78	1	2	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	3	6	2	2	3	7	38
79	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	2	1	3	2	2	3	7	33
80	2	3	2	2	2	11	3	3	2	3	3	14	1	2	3	3	2	3	8	36
81	2	3	2	1	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	2	2	6	30
82	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	2	5	2	3	2	7	40
83	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	2	3	5	3	2	3	8	39
84	2	2	3	2	1	10	2	3	2	3	2	12	2	3	5	2	2	3	7	34
85	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	2	3	7	32
86	2	3	2	1	2	10	2	2	1	2	2	9	3	2	5	3	1	1	5	29
87	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13	2	2	4	3	2	3	8	39
88	2	3	2	3	2	12	2	1	1	2	2	8	3	2	5	3	3	2	8	33
89	2	3	2	3	2	12	2	1	3	2	2	10	2	2	4	3	3	2	8	34
90	4	2	4	3	4	17	3	4	4	4	4	19	4	2	6	4	4	3	11	53
91	4	4	4	5	3	20	4	4	3	4	4	19	3	4	7	4	4	2	10	56
92	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	3	3	6	4	4	3	11	53
93	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	8	3	4	3	10	55
94	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	2	18	4	3	7	3	4	4	11	54
95	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	4	21	4	4	8	4	4	3	11	59
96	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	12	3	2	5	2	3	3	8	38
97	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	4	2	1	3	6	32
98	2	3	2	2	1	10	2	3	2	2	3	12	2	1	3	2	2	2	6	31
99	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	3	2	5	2	2	2	6	31
100	2	2	2	1	2	9	3	2	3	1	3	12	3	2	5	3	2	1	6	32
101	2	1	2	3	2	10	2	1	2	3	3	11	2	1	3	1	1	2	4	28
102	2	2	2	3	2	11	2	1	2	3	3	11	2	1	3	1	2	3	6	31
103	2	3	2	1	2	10	1	2	3	2	2	10	2	1	3	2	2	1	5	28
104	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	2	12	2	3	5	3	2	3	8	39
105	3	2	1	2	2	10	2	2	3	2	2	11	3	2	5	2	3	1	6	32
106	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	3	12	2	1	3	2	3	2	7	34

DIMENSIONES 1 Y 2		DIMENSIONES 3		DIMENSIONES 4		VARIABLE	
NIVELES	RANGO	NIVELES	RANGO	NIVELES	RANGO	NIVELES	RANGO
INADECUADO	5 - 12	INADECUADO	2 - 4	INADECUADO	3 - 7	INADECUADO	15 - 35
REGULAR	13 - 19	REGULAR	5 - 7	REGULAR	8 - 11	REGULAR	36 - 55
ADECUADO	20 - 25	ADECUADO	8 - 10	ADECUADO	12 - 15	ADECUADO	56 - 75

1. TÍTULO

“Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019”

2. AUTORA

Aracelly Mercedes Símpalo Huamán, aracellysimp@yahoo.es

3. RESUMEN

Este informe de investigación, tiene como objetivo general determinar la relación del perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019. La metodología que se utilizó es la investigación correlacional para determinar la relación que existe entre la variable perfil profesional y la calidad de atención. La población de estudio estuvo conformada por 7,200 usuarios del área de rentas, la técnica empleada es la encuesta, el instrumento es el cuestionario y fue aplicado a una muestra de 106 usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, estos resultados fueron validados por el juicio de especialistas. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach para las variables perfil profesional y Calidad de Atención.

Se empleó la estadística descriptiva para analizar los resultados de las variables en forma independiente y la estadística inferencial para la prueba de la hipótesis (Rho de Spearman). De los resultados se pudo determinar que la variable Perfil profesional tiene una relación directa y significativa ($Rho = 0.647$ y $sig = 0.000$) con la variable calidad de atención, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

4. PALABRAS CLAVE

Perfil profesional, calidad de atención, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

5. ABSTRACT

This research report has as a general objective to determine the relationship of the professional profile and the quality of care of the users of the revenue area of the Provincial Municipality of Santa -2019. The methodology used is correlational research to determine

the relationship between the professional profile variable and the quality of care. The study population was made up of 7,200 users of the income area, the technique used is the survey, the instrument is the questionnaire and was applied to a sample of 106 users of the income area of the Provincial Municipality of Santa, these results were validated by the judgment of specialists. For the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha was used for the variables professional profile and Quality of Care.

Descriptive statistics were used to analyze the results of the variables independently and inferential statistics for hypothesis testing (Spearman's Rho).

From the results, it was possible to determine that the Professional Profile variable has a direct and significant relationship ($Rho = 0.647$ and $sig = 0.000$) with the quality of care variable, which allows us to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis.

6. KEYWORDS

Professional profile, quality of care, answer's capacity and tangible elements.

7. INTRODUCCIÓN

En lo que se refiere al perfil profesional, hoy por hoy se demanda que el profesional cuente con la preparación y capacitación el cual se adapte al cambio continuo que se presenta en el marco laboral. Sin embargo, lo que más dificulta al profesional para que se pueda insertar dentro del mercado laboral es la formación que recibe en su vida universitaria, puesto que en la mayoría de las veces, esta no se relaciona con las demandas que se encuentran en el ámbito laboral, las destrezas y habilidades con las que cuenta no han sido desarrolladas de forma suficiente. Nuestro país atraviesa un periodo de crecimiento industrial y económico colocándose dentro de una ubicación preponderante en el transcurso de globalización que se manifiesta alrededor del mundo.

Para Torres, & Zegarra, (2015) en el Perú, desde hace mucho tiempo las instituciones privadas han buscado la mejora continua y con ello brindar un servicio de calidad para lograr la productividad de sus empresas, realizando diversas estrategias como evaluar de desempeño de sus colaboradores, considerando principalmente que el cliente interno es el factor más importante de su institución, capacitan a su personal en diversos temas para que enriquezcan sus conocimientos y destrezas; Wan-I, Chin-Chi, & Chien-Cheng, (2015),

manifiestan que ante el desarrollo y crecimiento económico de nuestro país, surge el presente problema dentro de la gestión del sector público a causa de la escasa capacidad y desempeño que presentan los funcionarios en el cumplimiento de sus labores, es necesario entonces que los trabajadores se capaciten adecuadamente y cultiven actitudes y valores positivos para atender mejor a los usuarios.

Díaz (1993) cree que el perfil profesional se compone de habilidades, actitud y conocimiento. Todo esto junto, definido operacionalmente, define una práctica profesional.

Para Kotler, & Armstrong, (2012) consideran que un servicio es de calidad cuando la percepción se acerca o supera los deseos que se le enmarcaron; en este sentido, para valorar la calidad de un servicio es importante tener esos deseos y una visión genuina de los clientes.

Ante lo anterior, se formula la siguiente interrogante, ¿Qué relación existe entre del perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019?

Se ha planteado el siguiente objetivo, determinar la relación que existe entre el perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019.

Planteándose finalmente la siguiente hipótesis, H_1 : Existe relación significativa entre el Perfil Profesional y la Calidad de atención a los Usuarios del área de Rentas de la Municipalidad Provincial del Santa - 2019.

8. METODOLOGÍA

El presente trabajo es una investigación no experimental del tipo correlacional que permitirá analizar la relación de las variables en estudio, contándose con una población promedio anual de 7200 usuarios tomándose una muestra es de 106 usuarios del área de Rentas de la municipalidad provincial del Santa. Se empleó la encuesta, (investigación cuantitativa) esta técnica permitió recabar información de manera personal.

Tres expertos quienes a su juicio validaron las dimensiones y las variables de estudio. En lo que respecta a la confiabilidad, el instrumento fue aplicado a una muestra piloto de 15 personas usuarias del área en mención, los datos obtenidos fueron sometidos al Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor de: 0,979 para el instrumento “Perfil Profesional” y 0.970

para el instrumento “Calidad de Atención”. Los datos obtenidos se analizaron mediante la ayuda del programa Excel 2016 y el SPSS, con ellos se pudo ordenar, codificar, clasificar y tabular los datos que son presentados en tablas estadísticas que facilitan la interpretación de resultados. Así mismo a fin de evaluar la existencia de correlación entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para facilitar selección de las hipótesis planteadas.

9. RESULTADOS

La relación entre el perfil profesional y la calidad de atención de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019, se puede decir que existe una relación directa y significativa con un valor de $Rho = 0.647$.

Respecto al a variable perfil profesional, 14 usuarios que son el 13.2 % lo interpretan como inadecuada, 88 usuarios que equivalen el 83.0% lo analizan como regular, mientras que 4 usuarios que representan el 3.8% lo consideran como adecuado.

Al describir a la calidad de atención, 59 usuarios que conforman el 55.7 % lo consideran como deficiente, 45 usuarios que integran el 42.5 % lo analizan como regular y finalmente se tiene 2 usuarios que representan el 1.9 % lo consideran como eficiente.

Existe una relación directa y significativa ($Rho = 0.531$) entre la dimensión conocimientos de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención.

Existe una relación directa y significativa ($Rho = 0.618$) entre la dimensión actitudes y valores de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención.

Existe una relación directa y significativa ($Rho = 0.542$) entre la dimensión habilidades de la variable perfil profesional con la variable calidad de atención.

10. DISCUSIÓN

En cuanto a la relación entre el perfil profesional y la calidad de atención de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, se puede decir que existe una relación directa y significativa con un valor de $Rho = 0.647$, como lo afirmaría Jiménez,

(2017) quien manifestó que, las acciones realizadas por los países desarrollados son enfocadas a atender los reclamos del ciudadano sobre los servicios de la gestión pública, orientados a "Servicios de Calidad" que ofrece el Sector Privado.

Respecto a la variable perfil profesional de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa se tiene que el 83.0% lo analizan como regular, mientras que Barzelay, (2015) manifiesta que todavía no se ha logrado y siguen generándose estrategias de profesionalización del empleo público, en los diferentes gobiernos de México han venido realizando acciones enfocadas a poner en marcha y fortalecer esta reforma pública, sin embargo aún no se llega a mejorar estas situaciones.

Con respecto a la variable calidad de atención de los funcionarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, el 55.7% lo consideran como deficiente, entendiéndose que hay un déficit grande en la calidad de atención en esta área, como diría Curristine, (2015) quien sugiere que, en esta última área, urge la reformulación de la necesidad de profesionalizar a los funcionarios públicos para establecer las bases de una administración municipal de calidad y calidez como derecho del ciudadano a ser atendido por un personal profesional, por una administración pública menos improvisada y contingencial.

La relación entre la dimensión conocimientos con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa es directa y significativa con un valor de $Rho = 0.531$. Para Torres, & Zegarra, (2015) en el Perú, desde hace mucho tiempo las instituciones privadas han buscado la mejora continua y con ello brindar un servicio de calidad para lograr la productividad de sus empresas, realizando diversas estrategias como evaluar el desempeño de los colaboradores y eso se debe hacer permanentemente en los empleados públicos; estos autores indican entonces que se necesita brindarles conocimientos mediante capacitaciones a los empleados públicos y evaluarlos continuamente.

La relación entre la dimensión actitud y valores con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, es directa y significativa con un valor de $Rho = 0.618$, de ello que, Wan-I, Chin-Chi, & Chien-Cheng, (2015), manifiestan que ante el desarrollo y crecimiento económico de nuestro país, surge el presente problema dentro de la gestión del sector público a causa de la escasa capacidad, desempeño, actitud y valores, que

presentan los funcionarios en el cumplimiento de sus labores, es necesario entonces que los trabajadores se capaciten adecuadamente y cultiven actitudes y valores positivos para atender mejor a los usuarios.

La relación entre la dimensión habilidades con la variable calidad de atención en el área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa, se ha obtenido lo siguiente, un valor de $Rho = 0.542$, lo cual se considera que hay una relación directa y significativa, Hammergen, (2016) manifiesta que para realizar funciones y ejercer cargos públicos, según la especialidad y experiencia profesional, sino también que tengan habilidades y actitudes de servicio para la adecuada atención a la ciudadanía, la cual permitirá tener funcionarios públicos probos para cada puesto lo cual contribuirá al logro de las metas públicas.

11. CONCLUSIONES

Que, al realizar la prueba de hipótesis los resultados alcanzados por la campana de Gauss, muestran un valor de relación de $Rho = 0.647$, lo cual asegura una la relación de las variables significativa, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Que, para la variable perfil profesional, se tiene que 14 usuarios que logran ser el 13.2 % lo interpretan como inadecuada, seguido de 88 usuarios que representan al 83.0% lo analizan como regular, mientras que 4 usuarios que representan el 3.8% lo consideran como adecuado, de ello se concluye que esta dimensión está considerada en un nivel regular.

Que, al describir a la calidad de atención, 59 usuarios que conforman el 55.7 % lo consideran como deficiente, mientras que 45 usuarios que integran el 42.5 % lo analizan como regular y 2 usuarios que representan el 1.9 % lo consideran como eficiente, de ello se concluye que esta dimensión está considerada en un nivel deficiente.

Que, existe relación directa y significativa con un valor de $Rho = 0.531$ y un valor de significancia de 0.000, con esto se puede mencionar que los conocimientos con los que cuenta los trabajadores, son de suma importancia para que desempeñen sus actividades de manera eficiente con una adecuada calidad de atención.

Que, existe relación directa y significativa con un valor de $Rho = 0.618$ y un valor de significancia de 0.000, por lo que se debe tener en cuenta que la parte de actitudes y valores se ve reflejado en la calidad de atención que realiza la comuna.

Que, si hay relación directa y significativa entre las habilidades y la calidad de atención con un valor de $Rho = 0.542$, y un valor de significancia 0.000, también es importante mencionar que las habilidades que presenten los trabajadores favorecen la calidad de atención a los usuarios de esta comuna.

12. REFERENCIAS

- Barzelay, M. (2015), *The New Public Management, improving research and policy dialogue*. California, University of California Press.
- Curristine, T. (2015), "Government Performance: Lessons and Challenges", in *OECD Journal on Budgeting*; Vol. 5, no. 1
- Hammergen, L., (2016). *Perú: a History of Public Sector Development (1996-2000)*. Heald, D. (2016), "Varieties of Transparency", in Christopher Hood y David Held (eds.), *Transparency. The key to Better Governance?* Oxford, Oxford University Press – The British Academy
- Jiménez, H. (2017), Tesis "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas", Ecuador – Universidad del Pacífico.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Conceptualization of organizational commitment*. México DF, México: Pearson.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno - Perú. *COMUNIC@CCIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2).
- Wan-I, L., Chin-Chi, C., & Chien-Cheng, L. (2015). The relationship between internal marketing orientation, employee commitment, charismatic leadership and performance. *International Journal of Organizational Innovation*, 8(2), 67–79.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Aracelly Mercedes Símpalo Huamán, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 32977335, con el artículo titulado:

“Percepción del Perfil profesional y Calidad de Atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa - 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, Enero del 2020



Aracelly Mercedes Símpalo Huamán

DNI N° 32977335